Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes
Canadian Radio-television and Telecommunications Commission

Rapport à la gouverneure en conseil

État de la concurrence dans les marchés des télécommunications au Canada

Mise en place et accessibilité de l'infrastructure et des services de télécommunication de pointe

Novembre 2004

Canada

Rapport à la gouverneure en conseil

État de la concurrence dans les marchés des télécommunications au Canada

Mise en place et accessibilité de l'infrastructure et des services de télécommunication de pointe

Novembre 2004

Cette publication est offerte par voie électronique :
http://www.crtc.gc.ca

On peut obtenir cette publication en média substitut, sur demande.

Pour obtenir des exemplaires du rapport :

Salle d'examen publique
CRTC
1, promenade du Portage
Gatineau (Québec)

Adresse postale :
CRTC
Ottawa (Ontario)
K1A 0N2

Téléphone : 1 (819) 997-2429
1 (877) 249-2782 (sans frais)
ATS : 1 (877) 909-2782 (sans frais)

This document is also available in English.

ISBN # BC92-57/2004F
0-662-78359-x

Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes
Canadian Radio-television and Telecommunications Commission

Les Terrasses de la Chaudière
1, Promenade du Portage
Hull (Québec)
K1A 0N2

Président / Chairman

105-02133/

Le 25 novembre 2004

L'honorable David Emerson, C.P., Député
Ministre de l'Industrie
235, rue Queen
11e étage – Tour Est
Ottawa (Ontario)
K1A 0H5

Monsieur le Ministre Emerson,

J'ai l'honneur de vous présenter, conformément au décret C.P. 2000-1053, le quatrième rapport du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes sur l'état de la concurrence dans les marchés des télécommunications au Canada ainsi que sur le déploiement et l'accessibilité d'une infrastructure et de services de pointe en matière de télécommunication.

Veuillez agréer, Monsieur le Ministre, l'expression de mes sentiments distingués.

Charles M. Dalfen

Canada

Remerciements

Le Conseil tient à remercier toutes les entités qui ont participé à la collecte des données, car sans leur concours, le présent rapport n'aurait pu être rédigé. Le Conseil désire également souligner la contribution d'Industrie Canada, qui a participé à l'analyse relative au déploiement de la large bande dans les communautés rurales du pays, de même que la contribution de Statistique Canada, qui compile les diverses données économiques utilisées dans le rapport.

Sommaire

Le présent document est le quatrième rapport annuel présenté à la gouverneure en conseil concernant l'état de la concurrence dans les marchés canadiens des télécommunications ainsi que le déploiement et l'accessibilité d'une infrastructure et de services de pointe en matière de télécommunication.

Aperçu de l'industrie

Les services Internet et sans fil continuent d'être les moteurs de la croissance de l'industrie canadienne des télécommunications. Les revenus des autres services, notamment les services locaux et d'accès, de l'interurbain ainsi que des données et des liaisons spécialisées ont diminué en 2003. L'industrie poursuit son évolution pour répondre aux besoins des Canadiens en matière de télécommunication. La concurrence, comme prévu, continue de donner aux fournisseurs de services déjà en exploitation et aux nouveaux venus la motivation nécessaire pour se montrer innovateurs, souples et rentables afin de répondre aux besoins de tous les intervenants. Au Canada, le marché téléphonique connaît un taux de pénétration très élevé, à savoir 98,7 abonnés par 100 ménages, mais le service Internet connaît également un taux d'abonnement appréciable, à savoir 56 abonnés par 100 ménages.

En 2003, les revenus totaux des services de télécommunication canadiens se sont élevés à 31,8 milliards de dollars, une hausse de 1,1 % par rapport à l'année précédente. Les revenus du service filaire, qui représentent 75 % du total de l'industrie, ont diminué, passant de 24,4 milliards de dollars en 2002 à 23,8 milliards de dollars en 2003, une baisse de 0,6 milliard de dollars, ou 2,4 %. En revanche, les revenus des services sans fil, qui représentent 25 % du total de l'industrie, ont affiché une forte croissance, passant de 7,1 milliards de dollars en 2002 à 8,0 milliards de dollars en 2003, soit une hausse de 0,9 milliard de dollars, ou 13,3 %.

L'excédent brut d'exploitation (EBITDA) de l'industrie des télécommunications a diminué, passant de 11,6 milliards de dollars en 2002 à 10,9 milliards de dollars en 2003, soit une baisse de 0,7 milliard de dollars ou 6 %. Ce déclin est entièrement attribuable aux compagnies de téléphone filaire (titulaires), dont l'EBITDA est passé de 8,8 milliards de dollars à 7,2 milliards de dollars, une baisse de 1,6 milliard de dollars, ou 19 %. Au niveau de l'industrie dans son ensemble, cette baisse a été en partie compensée par l'EBITDA des compagnies de services sans fil, qui est passé de 2,2 milliards de dollars en 2002 à 3,1 milliards de dollars en 2003, soit une hausse de 0,9 milliard de dollars, ou 38 %, et l'EBITDA des concurrents du secteur filaire, qui est passé de 0,60 milliard de dollars à 0,64 milliard de dollars, soit une hausse de 0,04 milliard de dollars, ou 8 %. Voici pourquoi la part de l'EBITDA des titulaires du secteur filaire par rapport à l'industrie a diminué, passant de 76 % à 66 %, alors que celui des fournisseurs de services sans fil a augmenté, passant de 19 % à 28 %, et que la part des concurrents du secteur filaire est restée relativement stable à 6 %.

Les dépenses en immobilisations sont passées de 6,3 milliards de dollars en 2002 à 5,2 milliards de dollars en 2003, une baisse de 1,1 milliard de dollars, ou 17 %. Tous les fournisseurs, tant du secteur filaire que du sans-fil, ont réduit leurs dépenses en immobilisations en 2003. Les fournisseurs de services sans fil ont réduit ces dépenses de 23 %, les faisant passer de 1,6 milliard de dollars en 2002 à 1,3 milliard de dollars en 2003. Les titulaires du secteur filaire en ont fait autant, faisant passer ces dépenses de 4,0 milliards de dollars en 2002 à 3,6 milliards de dollars en 2003, ce qui représente une baisse de 0,4 milliard de dollars ou 11 %. Quant aux concurrents du secteur filaire, ils ont réduit leurs dépenses en immobilisations de 0,3 milliard de dollars ou 45 %, les faisant passer de 0,7 milliard de dollars en 2002 à 0,4 milliard de dollars en 2003. À la suite des regroupements au sein de l'industrie, les compagnies qui ont étendu leurs activités au-delà de leur territoire d'exploitation traditionnel ont également réduit leurs dépenses en immobilisations.

Dans le secteur filaire, la diminution du pourcentage des dépenses en immobilisations chez les concurrents est environ 4 fois plus grande que celle observée chez les titulaires, ce qui peut s'expliquer en partie par le fait que plusieurs grands concurrents qui s'étaient placés sous la protection de la loi sur les faillites ne le sont plus ou ne le seront plus bientôt. Quoi qu'il en soit, ces compagnies font face aux mêmes contraintes que les titulaires en ce qui concerne la gestion des dépenses en immobilisations. De plus, ces compagnies doivent désormais compter davantage sur leurs fonds internes ce qui n'était pas le cas avant qu'elles aient recours à la protection de la loi sur les faillites. Bien que ces compagnies aient restructuré leurs finances, leur principal objectif consiste à conserver de bons ratios financiers et à rétablir les liens avec les milieux financiers.

Dans l'industrie, la tendance aux fusions se poursuit. Allstream Inc. et les bureaux canadiens de 360networks Inc. ont été achetés par MTS Communications Inc. (maintenant MTS Allstream Inc.) et Bell Canada respectivement, ou sont en voie de l'être, ce qui a permis à MTS d'étendre ses activités à l'extérieur de son territoire et à Bell Canada de les renforcer. Lorsque l'achat des bureaux canadiens de 360networks sera conclu, Bell Canada entend vendre à Call-Net Enterprises Inc. (Call-Net) la clientèle que 360networks détenait dans l'Est du pays. Call-Net a également la possibilité d'acheter de Bell Canada les actifs que 360networks possédait dans l'Est. Aux termes d'une transaction distincte, Bell Canada a pris le contrôle de Bell West Inc. en achetant les actions en circulation restantes de MTS (maintenant MTS Allstream). Finalement, précisons que Microcell Telecommunications Inc. a été vendue à Rogers Wireless Inc.

Interurbain

Dans le marché de l'interurbain, les revenus ont continué de diminuer, passant de 6,5 milliards de dollars à 5,9 milliards de dollars en 2003, une baisse de 0,6 milliard de dollars ou 9 %. Toutefois, le nombre de minutes d'interurbain a augmenté de 1,8 % en 2003 par rapport à l'année précédente. Les revenus d'interurbain générés par les titulaires ont diminué de 11,6 % alors que ceux des concurrents ont diminué de 2,4 %. Par conséquent, la part des revenus de détail des concurrents dans le secteur de l'interurbain a augmenté, passant de 28 % en 2002 à 30 % en 2003.

Marché des services locaux et d'accès

Dans le marché des services locaux filaires, qui a continué de représenter le plus gros segment en générant plus de 30 % des revenus de l'industrie des télécommunications, les revenus locaux sont passés de 10,0 milliards de dollars en 2002 à 9,7 milliards de dollars en 2003, une baisse de 0,3 milliard de dollars ou 3 %, alors que le nombre de lignes locales a augmenté, passant de 20,6 millions à 20,7 millions, une augmentation de 0,2 %.

Dans l'ensemble, les concurrents et les titulaires exploitant à l'extérieur de leur territoire ont gagné du terrain dans le secteur filaire local, leur part du marché combinée, exprimée en lignes locales, étant passée de 5,1 % en 2002 à 6,3 % en 2003. Dans le secteur d'affaires, leur part des lignes locales, combinée, est passée de 10,3 % en 2002 à 11,7 % en 2003 alors que dans le secteur de résidence, leur part des lignes est passée de 1,4 % à 2,0 % pendant la même période. Dans ces marchés, la concurrence se livrait essentiellement dans les grands centres urbains, où les concurrents et les titulaires exploitant à l'extérieur de leur territoire détenaient entre 0,1 % et 26,9 % des lignes locales d'affaires et entre 1,6 % et 17,6 % des lignes locales de résidence.

Dans le marché local filaire en 2003, les concurrents ont payé aux titulaires 0,52 $ pour chaque dollar de revenus généré pour l'utilisation de leurs installations et de leurs services afin de desservir leurs clients locaux. Il s'agit d'une réduction de 33 % par rapport à l'année précédente. Cette amélioration est essentiellement attribuable aux mesures réglementaires adoptées pour réduire les tarifs que les titulaires demandent aux concurrents à l'égard de certains services concurrentiels. Toutefois, les concurrents sont restés largement tributaires des installations locales des titulaires en raison notamment de leur accès limité à un financement extérieur et au coût élevé de construction de telles installations, maintenant ainsi une part de marché d'environ 5 %.

Déploiement de l'Internet et de la large bande

Le marché des services Internet a continué de connaître la plus forte croissance dans l'industrie. Les revenus des services Internet ont augmenté, passant de 3,3 milliards de dollars en 2002 à 3,7 milliards de dollars en 2003, une hausse de 0,4 milliard de dollars ou 11 %. Les titulaires ont généré 42 % des revenus d'accès Internet de détail en 2003, les câblodistributeurs 36 % et les autres, 22 %. Les quatre principaux fournisseurs de services Internet ont généré 54 % des revenus d'Internet de détail en 2003.

Le déploiement de l'infrastructure à large bande a continué de progresser. Aujourd'hui, environ 86 % des ménages canadiens ont accès aux services à large bande et 42 % y sont abonnés. Quatre-vingt quinze pour cent (95 %) des ménages en milieu urbain peuvent accéder au service à large bande contre 63 % en milieu rural. En 2003, 56 % des ménages canadiens étaient abonnés à Internet. Plus de ménages étaient abonnés à Internet haute vitesse (36 %) qu'au service Internet par ligne commutée (20 %). De plus, les gouvernements fédéral et provinciaux ont accordé des fonds publics pour encourager le secteur privé à investir dans le déploiement de la large bande, et ce, suivant divers modèles de financement.

Services sans fil

Le marché des services sans fil a continué d'afficher une forte croissance et d'être très concurrentiel. Les revenus des services sans fil ont augmenté, passant de 7,1 milliards de dollars en 2002 à 8,0 milliards de dollars en 2003, une hausse de 0,9 milliard de dollars ou 13 %. La part des revenus de télécommunication de ce secteur par rapport à l'ensemble de l'industrie a continué d'augmenter, passant de 23 % en 2002 à 25 % en 2003. Quatre grandes compagnies détiennent plus de 93 % de ce marché, mais aucune d'entre elles ne domine en termes des revenus ou du nombre d'abonnés. Après plusieurs années de déclin, les revenus mensuels moyens par abonné ont augmenté légèrement, atteignant 49 $ en 2003 contre 48 $ l'année précédente.

Services de données et liaisons spécialisées

Dans le marché des services de données et de liaisons spécialisées, les revenus totaux ont diminué, passant de 4,55 milliards de dollars en 2002 à 4,48 milliards de dollars en 2003, une baisse de 0,06 milliard de dollars ou 1,4 %. Ce déclin s'explique par la baisse des revenus des services de liaisons spécialisées de 6,3 %, qui a contrebalancé l'augmentation des revenus de 4,4 % enregistrée par les services de transmission de données.

Une tarification agressive et la baisse de la demande ont été les principaux moteurs du déclin des revenus des services de liaisons spécialisées. Toutefois, la part de marché des concurrents dans le secteur des services de données et de liaisons spécialisées est restée relativement stable à environ 20 %. L'industrie offre de nouveaux services de données pour répondre aux besoins des clients en matière de haute vitesse, de fonctionnalité et de rentabilité. Les fournisseurs de services ont activement fait la promotion de ces nouveaux services, comme Ethernet et le réseau privé virtuel (RPV) basé sur le protocole Internet, dont les revenus connexes ont augmenté de 34 % et 74 %, respectivement, ce qui pourrait expliquer en partie la diminution de la demande pour les services de données et de liaisons spécialisées traditionnels comme le X.25.

Enquête auprès des consommateurs

Selon les résultats de l'enquête que le Centre de recherche Décima a réalisée auprès des consommateurs en 2004 pour le Conseil, 67 % des Canadiens estiment avoir bénéficié de la concurrence, contre 72 % dans l'enquête précédente. Quarante et un pour cent (41 %) des Canadiens ont dit s'être abonnés au moins une fois à un fournisseur de service interurbain autre que leur fournisseur du service local. Plus de la moitié des ménages (52 %) ont indiqué qu'ils consacraient plus de 75 $ par mois aux services de télécommunication. Soixante-cinq pour cent (65 %) des ménages canadiens pensent que leurs dépenses mensuelles totales consacrées aux services de télécommunication, ce qui comprend les services locaux, interurbains, Internet et sans fil, sont restés à peu près stables ou ont diminué par rapport à l'année précédente.

Table des matières

1.0 Introduction 1

1.1 Raison d'être du rapport 1
1.2 Collecte des données et aperçu du rapport 3

2.0 Le rôle de l'information concernant les marchés 6

2.1 Aperçu 6
2.2 Concurrence et surveillance 6

3.0 Aperçu de l'industrie des télécommunications et de la réglementation 7

3.1 Régime réglementaire de surveillance des marchés des télécommunications au Canada 7
3.2 Le Conseil et la concurrence 7
3.3 Aperçu de l'industrie des services de télécommunication 9
3.4 Taux de pénétration 11
3.5 Participants du marché 12

4.0 État de la concurrence 16

4.1 Examen financier des marchés 16
4.2 Interurbain 29
4.3 Services locaux et d'accès 39
4.4 Services Internet 53
4.5 Services sans fil 67
4.6 Services de données et de liaisons spécialisées 78
4.7 Dorsale de fibres optiques 94
4.8 Téléphones payants 96

5.0 Disponibilité de la large bande et moyens prometteurs d'accélérer le déploiement de la large bande 99

5.1 Introduction 99
5.2 Déploiement géographique de la large bande dans les régions urbaines et rurales 99
5.3 Moyens prometteurs d'accélérer le déploiement de la large bande 102
5.4 Programmes de large bande du gouvernement fédéral 102
5.5 Programmes provinciaux et territoriaux de déploiement de la large bande 105
5.6 Progrès réalisés dans le cadre des initiatives actuelles 107
5.7 Résumé 109

6.0 Utilisateurs des services de télécommunication 111

6.1 Introduction 111
6.2 Consommateurs des services de résidence 112
6.3 Clients d'affaires 125

Annexe 1 Sommaire des étapes de la concurrence dans les télécommunications canadiennes
Annexe 2 Sommaire des marchés de télécommunication canadiens assujettis aux décisions du CRTC en matière d'abstention
Annexe 3 Sommaire des récentes décisions du CRTC sur la concurrence dans les télécommunications
Annexe 4 Principaux participants au marché
Annexe 5 Glossaire des termes et des acronymes

Liste des tableaux

Tableau 3.3.1 Emploi dans les services de télécommunication 10
Tableau 3.3.2 Total des revenus des services de télécommunication 11
Tableau 3.4.1 Taux de pénétration au Canada – Lignes d'accès filaires et abonnés du sans-fil (par 100 ménages) 12
Tableau 3.5.1 Revenus totaux générés par les services de télécommunication selon le type de participant du marché 15

Tableau 4.1.1 Total des revenus des services de télécommunication 17
Tableau 4.1.2 Revenus des services de télécommunication par segment de marché 18
Tableau 4.1.3 Paiements interentreprises par dollar de revenus par secteur du marché filaire 27
Tableau 4.2.1 Marché de l'interurbain 30
Tableau 4.2.2 Revenus de l'interurbain par segment du marché 33
Tableau 4.2.3 Part de marché des revenus de l'interurbain des compagnies de téléphone titulaires par région 34
Tableau 4.2.4 Revenus de l'interurbain d'affaires 35
Tableau 4.2.5 Minutes d'interurbain d'affaires 35
Tableau 4.2.6 Revenus de l'interurbain de résidence 36
Tableau 4.2.7 Minutes d'interurbain de résidence 36
Tableau 4.2.8 Revenus de l'interurbain de gros 37
Tableau 4.3.1 Total des revenus et des lignes des services locaux et d'accès 40
Tableau 4.3.2 Revenus des services locaux et d'accès par principal segment de marché 43
Tableau 4.3.3 Lignes locales par principal segment de marché 43
Tableau 4.3.4 Part du marché local des titulaires par province (lignes) 44
Tableau 4.3.5 Part de marché (lignes locales) dans les grands centres urbains 45
Tableau 4.3.6 Revenus du service local d'affaires 46
Tableau 4.3.7 Lignes locales d'affaires 46
Tableau 4.3.8 Revenus du service local de résidence 48
Tableau 4.3.9 Lignes locales de résidence 48
Tableau 4.3.10 Revenus du service local de gros par principale composante 50
Tableau 4.3.11 Revenus du service local de gros 50
Tableau 4.3.12 Lignes locales de gros 51
Tableau 4.4.1 Revenus d'Internet 54
Tableau 4.4.2 Revenus des services d'accès Internet de résidence et d'affaires 57
Tableau 4.4.3 Revenus des services de connectivité Internet par groupe de participants du marché 57
Tableau 4.4.4 Revenus d'accès Internet par groupe de participants du marché 59
Tableau 4.4.5 Revenus du service d'accès Internet de résidence et d'affaires et part de marché des revenus par technologie d'accès 62
Tableau 4.4.6 Abonnés du service Internet de résidence par participant du marché 65
Tableau 4.5.1 Revenus des services sans fil 67
Tableau 4.5.2 Part des abonnés par province 73
Tableau 4.5.3 Taux de roulement mensuel moyen 74
Tableau 4.6.1 Revenus des services de données et de liaisons spécialisées 79
Tableau 4.6.2 Revenus des services de données de détail et de gros par catégorie de services 83
Tableau 4.6.3 Part de marché par catégorie de services de données 86
Tableau 4.6.4 Revenus provenant de la vente au détail et en gros des services de liaisons spécialisées par segment de marché 87
Tableau 4.6.5 Revenus générés par les services de liaisons spécialisées – Parts de marché courte distance et grande distance 90

Tableau 5.6.1 Résumé des initiatives de déploiement de la large bande dans les provinces et territoires 110

Tableau 6.2.1 Programme d'amélioration du service 113
Tableau 6.2.2 Dépenses mensuelles des ménages consacrées aux télécommunications 115
Tableau 6.2.3 Abonnements au service sans fil 116
Tableau 6.2.4 Importance de garder le numéro de téléphone sans-fil en cas de changement de fournisseur 119
Tableau 6.2.5 Comparaison des services filaires et sans fil 120
Tableau 6.2.6 Capacité des consommateurs de comparer les offres de services 123
Tableau 6.3.1 Compte des entreprises et répartition des revenus (2003) 125

Liste des diagrammes

Diagramme 3.5.1 Répartition des fournisseurs de services de télécommunication 14

Diagramme 4.1.1 Taux de croissance (%) des revenus annuels des services filaires et sans fil 18
Diagramme 4.1.2 Revenus des services de télécommunication par segment de marché 19
Diagramme 4.1.3 Répartition des revenus 20
Diagramme 4.1.4 Total des revenus générés par les services par type de fournisseur 21
Diagramme 4.1.5 Revenus mensuels moyens par ligne/abonné 21
Diagramme 4.1.6 Excédent brut d'exploitation (EBITDA) – Par type de fournisseur 23
Diagramme 4.1.7 Dépenses en immobilisations par type de fournisseur 24
Diagramme 4.1.8 Dépenses en immobilisations par dollar de revenus 25
Diagramme 4.1.9 EBITDA et dépenses en immobilisations (filaire) 26
Diagramme 4.2.1 Revenus de l'interurbain par composante 30
Diagramme 4.2.2 Interurbain de détail – Revenu moyen par minute (RMPM) 34
Diagramme 4.3.1 Revenus du service local de résidence par principale composante 47
Diagramme 4.3.2 Nombre de lignes locales de détail des concurrents par type d'installation 49
Diagramme 4.4.1 Abonnements à l'accès Internet de résidence selon la technologie (1999) 60
Diagramme 4.4.2 Abonnements à l'accès Internet de résidence selon la technologie (2003) 60
Diagramme 4.5.1 Revenus du sans-fil, abonnés et revenus par abonné 69
Diagramme 4.5.2 Augmentation du nombre d'abonnés du service mobile 70
Diagramme 4.5.3 Pourcentage des abonnés des services prépayés et postpayés 70
Diagramme 4.5.4 Revenus des services sans fil par principale composante (excluant le service téléphonique de base) 71
Diagramme 4.5.5 Part de marché des principaux intervenants du sans-fil (revenus du service mobile) 72
Diagramme 4.5.6 Part de marché des principaux intervenants du sans-fil (abonnés du service mobile) 73
Diagramme 4.6.1 Revenus des services de données et de liaisons spécialisées – Titulaires et concurrents 80
Diagramme 4.6.2 Revenus des services de données – Titulaires et concurrents 84
Diagramme 4.6.3 Services de données – Répartition des revenus par catégorie de services 85
Diagramme 4.6.4 Revenus de détail et de gros en pourcentage du total des revenus des services de données 85
Diagramme 4.6.5 Tendances des revenus des services de liaisons spécialisées – Titulaires et concurrents 88
Diagramme 4.6.6 Répartition des revenus des services de liaisons spécialisées de détail et de gros 88
Diagramme 4.6.7 Services de liaisons spécialisées grande distance fournis par satellite et par installation terrestre 90
Diagramme 4.6.8 Revenus provenant des services de liaisons spécialisées de détail – Part de marché des concurrents 91
Diagramme 4.6.9 Revenus provenant de la vente en gros des services de liaisons spécialisées – Part de marché des concurrents 92
Diagramme 4.8.1 Nombre de téléphones payants 97
Diagramme 4.8.2 Revenus générés par les téléphones payants 98

Diagramme 5.2.1 Disponibilité de la large bande (Pourcentage des ménages) 100
Diagramme 5.2.2 Disponibilité de la large bande et abonnements 101
Diagramme 5.2.3 Accès à la large bande dans les pays de l'OCDE – Par 100 habitants (2003) 101
Diagramme 5.6.1 Collectivités avec et sans accès à la large bande – Programme pilote sur les services à large bande 108

Diagramme 6.2.1 Fluctuation des prix des services téléphoniques comparés au taux d'inflation 114
Diagramme 6.3.1 Total des revenus des services locaux, interurbains, de données et de liaisons spécialisées – Titulaires et concurrents (2003) 126
Diagramme 6.3.2 Revenus des entreprises locales – Titulaires et concurrents (2003) 126
Diagramme 6.3.3 Revenus des entreprises de services interurbains – Titulaires et concurrents (2003) 127
Diagramme 6.3.4 Revenus des services de données et de liaisons spécialisées – Titulaires et concurrents (2003) 127

Liste des cartes

Couverture nationale des services mobiles (numériques et analogiques) 76
Présence des fournisseurs de services mobiles 77
Routes de dorsale de fibres 95

1.0 Introduction

1.1 Raison d'être du rapport

Le présent rapport annuel est le quatrième que le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (le Conseil) publie sur l'état de la concurrence dans les marchés canadiens des télécommunications ainsi que sur le déploiement et l'accessibilité des services et des installations à large bande partout au pays.[1]

Le rapport a été rédigé en réponse au décret de la gouverneure en conseil émis en juin 2000 et dans lequel elle :

> (a) demande au Conseil de lui présenter annuellement, au cours des cinq prochaines années, un rapport sur l'état de la concurrence sur les marchés des télécommunications au Canada, et sur le déploiement et l'accessibilité d'une infrastructure et de services de pointe en matière de télécommunications urbaines et rurales du Canada;
>
> (b) demande que le rapport comporte :
>
> > (i) un examen des moyens prometteurs en vue d'accélérer l'investissement du secteur privé dans l'infrastructure à large bande dans des régions rurales, notamment les projets visant à regrouper les demandes locales de services de pointe en matière de télécommunications; et
> >
> > (ii) les données et les analyses pertinentes.[2]

Les données recueillies dans le cadre des activités de surveillance permettent au Conseil de cerner de façon plus efficace : (a) l'état de la concurrence; (b) l'incidence de la concurrence sur les services aux consommateurs et aux clients d'affaires; et (c) le respect par les fournisseurs de services des exigences de la loi et de la réglementation. Ce rapport représente donc un élément clé du plan de surveillance continue du Conseil. En ce qui concerne l'industrie canadienne des télécommunications, il devient même une source d'information faisant autorité que les diverses parties intéressées peuvent utiliser.

---

1 Les trois premiers rapports intitulés *État de la concurrence dans les marchés des télécommunications au Canada – Mise en place et accessibilité de l'infrastructure et des services de télécommunication de pointe* ont été publiés en septembre 2001, décembre 2002 et novembre 2003.

2 Décret C.P. 2000-1053, publié le 26 juin 2000 conformément à l'article 14 de la *Loi sur les télécommunications*.

En plus de porter sur les compagnies qui fournissent surtout des services de télécommunication, le présent rapport traite des entreprises de distribution de radiodiffusion (p. ex., les entreprises de câblodistribution) qui fournissent, directement ou indirectement par l'entremise d'affiliées, des services de télécommunication comme l'accès à Internet ou d'autres services de télécommunication. Dans le cas des câblodistributeurs[3] et des autres compagnies dont les télécommunications ne sont pas la principale activité commerciale (p. ex., les compagnies de services publics qui offrent des services de télécommunication), le présent rapport ne traite que des services et des activités de télécommunication.

---

[3] Le *Rapport de surveillance de la politique sur la radiodiffusion* du Conseil contient des données exhaustives sur les entreprises de distribution de radiodiffusion, sur les radiodiffuseurs et les télédiffuseurs, ainsi que sur l'utilisation d'Internet au Canada.

1.2 Collecte des données et aperçu du rapport

Le rapport est basé sur les réponses que le Conseil a recueillies dans les formulaires de collecte de données qui sont remis chaque année depuis 2002 (ci-après appelées collectivement les données recueillies par le CRTC), ainsi que sur des analyses faites à l'interne, des données provenant d'autres sources comme Statistique Canada et Industrie Canada, les rapports financiers d'entreprises et l'information contenue dans les archives du Conseil.

En 2004, le Conseil a apporté des changements de nature administrative au processus de collecte de données afin de mieux coordonner et de rationaliser certaines activités qu'il entreprend dans le but de réglementer et de surveiller l'industrie canadienne des télécommunications. Il s'agit notamment des activités ayant trait aux listes d'enregistrement des entités de télécommunication, aux licences internationales, aux droits de télécommunication et au régime de contribution.[4]

En 2004, le Conseil a mis en place une plateforme électronique sécurisée, le Système de collecte de données ou SCD, afin de recueillir les données de 2003 auprès des fournisseurs de services de télécommunication. Le SCD contribue à la réalisation du projet Gouvernement en direct (GED) et vise à accélérer l'ensemble de l'activité de collecte de données, à améliorer l'exactitude des renseignements recueillis et à réduire le travail nécessaire pour produire le rapport de surveillance. Le SCD donne également aux compagnies de télécommunication la possibilité de valider en ligne leurs données et d'y faire les révisions nécessaires.

Cette année, la collecte de données s'est déroulée en deux étapes. La première a consisté à envoyer un formulaire électronique du Profil de l'entité déclarante (PED) pour permettre aux entités de télécommunication de mettre à jour leurs renseignements ayant trait aux listes d'enregistrement du Conseil, aux licences internationales, aux droits de télécommunication, au régime de contribution et au rapport de surveillance. De plus, le formulaire PED a permis de réduire les exigences en matière de rapports des entités. Les données fournies dans le formulaire PED ont servi à déterminer quelles entités doivent participer au processus de collecte de données du CRTC et à établir la série de formulaires que chaque entité doit remplir. La deuxième étape a consisté à distribuer les formulaires de données détaillés, que chaque entité pouvait obtenir à partir d'un site Web sécurisé menant au SCD.

Les formulaires de collecte de données de 2004 couvraient une gamme de renseignements propres aux compagnies, y compris des données financières (p. ex., déclaration des revenus, bilan et dépenses en immobilisations), des renseignements détaillés sur les télécommunications, et plus particulièrement de l'information concernant les produits et les marchés géographiques. Les marchés géographiques ont été définis sur une base nationale, provinciale/territoriale, régionale, urbaine ou, aux fins de mappage, en fonction du code postal. Les données recueillies portaient essentiellement sur l'année 2003.

---

[4] *Collecte de données sur l'industrie des télécommunications : mise à jour des listes d'enregistrement du CRTC, droits de télécommunication, administration du fonds du mécanisme de contribution canadien, licences internationales et surveillance de l'industrie canadienne des télécommunications*, Circulaire de télécom CRTC 2003-1, 11 décembre 2003.

La plupart des entreprises fournissant au moins un produit ou service de télécommunication ont dû présenter leurs données de 2003 à l'aide des formulaires de collecte de données de l'industrie des télécommunications. Chaque entité juridique qui fournissait de tels services au 31 décembre 2003 a dû remplir ses propres formulaires. Si l'existence d'une entité juridique au 31 décembre 2003 résultait de la fusion de prédécesseurs, les réponses au sondage devaient être fournies sur une base regroupée au nom de toutes les compagnies prédécesseurs.

Afin de réduire les exigences relatives aux rapports des petites entreprises (celles dont les revenus sont inférieurs à 5 millions de dollars), les exigences et les formulaires ont été simplifiés de manière à n'inclure que les revenus provenant de leurs segments du marché.

Certains chiffres, publiés dans des rapports de surveillance antérieurs, ont été redressés de manière conforme à ceux de 2003. Ces montants sont identifiés par le signe (#). D'autres chiffres ont changé du fait que certaines compagnies ont présenté à nouveau des données concernant des années précédentes. De plus, certaines données ont été reclassifiées pour mieux refléter les segments du marché.

Certains tableaux et diagrammes du rapport sont tirés des données recueillies par le CRTC alors que d'autres proviennent de Statistique Canada et d'Industrie Canada. Ces sources de données ne correspondent pas toujours, étant donné que les univers visés, les définitions utilisées et le degré de précision exigé sont parfois différents. La source des données de chaque tableau et diagramme est indiquée. En général, les données de Statistique Canada ne sont utilisées que si les données ne sont pas obtenues par le processus de collecte de données du CRTC.

Le Conseil a attribué une classification distincte à chaque entité qui a présenté un rapport, soit par catégorie de compagnie et par sous-catégorie, afin de tenir compte du statut des compagnies (p. ex., titulaire dans une industrie donnée avant l'implantation de la concurrence) et de préciser si la compagnie possède des installations (p. ex., entreprises dotées d'installations ou revendeurs). Quand les entités exploitantes font partie d'un groupe de compagnies plus vaste (quand la participation directe ou indirecte dépasse 50 %), le statut occupé le plus longtemps par la compagnie a préséance sur toute autre classification.

Les catégories et sous-catégories suivantes ont été adoptées aux fins du présent rapport :

i) Compagnies de téléphone titulaires

   a) grandes entreprises titulaires
   b) petites entreprises titulaires

ii) Fournisseurs de services concurrents

   a) fournisseurs de services concurrents dotés d'installations
   b) revendeurs/fournisseurs de services de téléphones payants
   c) fournisseurs de services par câble
   d) compagnies de téléphone de services publics

Le Conseil a également retenu les services du Centre de recherche Décima pour évaluer le comportement, les perceptions et la sensibilisation des consommateurs à l'égard des services de télécommunication. L'enquête visait à mesurer les dépenses et les choix des consommateurs en matière de services de télécommunication ainsi que l'utilisation du sans-fil et d'Internet; elle visait également à recueillir les opinions sur la réglementation et les avantages de la concurrence.

Le rapport comporte les sections et les annexes suivantes :

- La section 2 traite du rôle que l'information sur les marchés joue dans la surveillance des progrès et des changements au sein de l'industrie.

- La section 3 présente un aperçu de l'industrie des télécommunications et de la réglementation ainsi qu'un examen général des activités des fournisseurs de services dans le marché.

- La section 4 comprend l'examen des données financières, y compris les revenus, les dépenses en immobilisations et autres données opérationnelles de divers secteurs de l'industrie. Elle traite également de l'état de la concurrence dans chacun des principaux segments du marché, y compris l'interurbain, les services locaux, Internet et la large bande, le sans-fil, la transmission de données et les liaisons spécialisées, ainsi que les téléphones payants.

- La section 5 présente la disponibilité de la large bande et les moyens prometteurs d'accélérer le déploiement d'une infrastructure à large bande dans les zones rurales et éloignées.

- La section 6 présente des données sur les consommateurs du service de résidence et les clients du service d'affaires, notamment les résultats d'un sondage mené auprès des consommateurs, à la demande du Conseil.

- L'annexe 1 renferme un sommaire des étapes de l'ouverture des marchés des télécommunications canadiennes à la concurrence.

- L'annexe 2 offre un sommaire des marchés canadiens des télécommunications assujettis aux règles d'abstention de la réglementation.

- L'annexe 3 contient un sommaire de certaines décisions récentes du Conseil sur la concurrence dans les télécommunications.

- L'annexe 4 présente une courte description des principaux participants au marché.

- L'annexe 5 renferme un glossaire des termes et des acronymes utilisés dans le rapport.

2.0 Le rôle de l'information concernant les marchés

2.1 Aperçu

Le Conseil est en grande partie responsable de la mise en œuvre de la *Loi sur les télécommunications* (la Loi) adoptée en 1993. Certains objectifs énoncés à l'article 7 de la Loi sont directement ou indirectement liés à la notion de concurrence. Par exemple, le paragraphe 7f) de la Loi prévoit clairement que le Conseil doit « favoriser le libre jeu du marché en ce qui concerne la fourniture de services de télécommunication et assurer l'efficacité de la réglementation, dans le cas où celle-ci serait nécessaire ».

Le présent rapport, qui donne un aperçu de l'état de la concurrence dans les divers segments du marché des télécommunications au Canada, ainsi que la surveillance continue de l'industrie des télécommunications permettront au Conseil de mieux réglementer cette industrie.

Le Conseil fait partie du nombre croissant d'organismes de réglementation qui présentent régulièrement des rapports de surveillance car ils leur permettent de suivre les progrès constants dans l'industrie et de déterminer si les objectifs prescrits dans la réglementation et la législation sont atteints. C'est en particulier le cas dans les pays qui accordent ou ont accordé une plus grande importance à la concurrence dans la réglementation des services de télécommunication.

2.2 Concurrence et surveillance

Il existe diverses façons de mesurer la concurrence, mais il est essentiel que les données soient fiables si l'on veut que le processus de surveillance soit exact et utile. De façon générale, le Conseil a utilisé ses propres mécanismes de collecte de données afin de recueillir des données détaillées à jour dans un délai raisonnable.

Il n'existe pas de moyen unique ou simple d'évaluer l'état de la concurrence dans un marché. Le Conseil utilise des indicateurs clés pour surveiller la concurrence, notamment : (i) diverses mesures de la taille du marché et de la part du marché en fonction de critères comme les revenus, le nombre d'abonnés, de lignes et de minutes; (ii) le nombre et le type de fournisseurs dans le marché; (iii) les listes des services offerts, les prix et les tendances; et (iv) la situation financière de l'entreprise.

Certains éléments de l'exercice de surveillance devront probablement être modifiés à la lumière des développements importants du marché, comme l'arrivée de nouvelles technologies, l'introduction de nouveaux services ou les changements à la structure du marché, à la réglementation nationale et internationale ou aux accords nationaux et internationaux. Grâce à l'adaptation que nous faisons, les rapports de surveillance continuent de jouer un rôle utile pour les organismes de réglementation, les clients et les intervenants de l'industrie.

3.0 Aperçu de l'industrie des télécommunications et de la réglementation

3.1 Régime réglementaire de surveillance des marchés des télécommunications au Canada

Le Conseil détient un large éventail de pouvoirs pour mettre en œuvre les objectifs de politique énoncés à l'article 7 de la Loi, y compris le pouvoir de s'assurer que les tarifs sont justes et raisonnables et que les entreprises canadiennes n'exercent pas de discrimination injuste ou n'accordent pas de préférence indue à l'égard des services de télécommunication qu'elles offrent.[5] En plus de réglementer les tarifs, les modalités et les conditions aux termes desquels les services de télécommunication sont fournis, le Conseil est habilité à s'abstenir de réglementer des services de télécommunication ou des catégories de services s'il juge notamment que la concurrence est suffisante pour assurer la protection des intérêts des utilisateurs.[6]

La *Loi sur la radiocommunication* confère à Industrie Canada le pouvoir d'attribuer des segments du spectre des radiofréquences. Industrie Canada est notamment responsable de l'élaboration des politiques relatives à l'attribution et à l'utilisation du spectre, ainsi que des politiques concernant les services et les applications de services sans fil fixes et mobiles, terrestres et autres que terrestres (p. ex., par satellite). À cet égard, il a le pouvoir de délivrer des licences d'utilisation du spectre en procédant par appels de demandes ou mise aux enchères.[7] Industrie Canada a élaboré des stratégies relatives à la délivrance de licences d'utilisation du spectre qui ont permis d'améliorer les possibilités d'entrée dans les divers segments du marché des services sans fil. Industrie Canada peut également fixer les modalités et les conditions de licence qu'il juge appropriées.

Le Conseil est chargé de réglementer la concurrence dans l'ensemble de l'industrie des télécommunications et d'en établir les modalités et les conditions. Pour sa part, Industrie Canada fixe les modalités et les conditions d'accès au segment sans fil de l'industrie. Par conséquent, en matière de réglementation, le Conseil et Industrie Canada partagent la responsabilité du secteur sans fil de l'industrie des télécommunications au Canada.

3.2 Le Conseil et la concurrence

Au fil des ans, dans l'exercice de ses pouvoirs statutaires aux termes de l'ancienne législation et en vertu de la Loi, le Conseil a progressivement et systématiquement ouvert les marchés monopolistiques à la concurrence. Et pour ouvrir divers segments de marché à la concurrence, le Conseil a adopté comme approche l'évaluation des avantages et des inconvénients possibles, de même que l'établissement d'un équilibre juste et raisonnable entre les intérêts souvent conflictuels de tous les intervenants, y compris les compagnies titulaires, les concurrents et les clients. Le cas échéant, lorsque le Conseil estime qu'un service ou une catégorie de services est fourni dans un contexte suffisamment concurrentiel pour protéger les intérêts des utilisateurs, il s'abstient de réglementer en vertu de l'article 34 de la Loi.

---

5 Paragraphes 27(1) et 27(2) de la *Loi sur les télécommunications*.

6 Article 34 de la *Loi sur les télécommunications*.

7 Article 5 de la *Loi sur la radiocommunication*.

Le Conseil continue de chercher à assurer la présence de services fiables et abordables de grande qualité, accessibles aux clients des régions urbaines et rurales, afin de favoriser la concurrence fondée sur les installations, encourager les compagnies titulaires à accroître leur efficacité et à être plus innovatrices et adopter des approches réglementaires qui réduisent au maximum le fardeau réglementaire. Le Conseil continue d'éliminer les obstacles à une concurrence juste et durable, notamment en éliminant les obstacles à l'accès et en veillant au respect de la réglementation. De plus, le Conseil veille à la précision de la réglementation en fixant des règles précises, en prenant des décisions claires et en établissant clairement des lignes de communication. Mais la réglementation n'est qu'un aspect de la question. La conjoncture économique joue également un rôle important tout comme la technologie et la qualité des décisions d'affaires.

Le Conseil a mis en place une gamme d'autres mesures destinées à favoriser l'implantation de la concurrence dans les secteurs de l'industrie encore assujettis à la réglementation. Par exemple, le Comité directeur du CRTC sur l'interconnexion (CDCI) offre une tribune qui permet aux parties intéressées de travailler de concert avec le personnel du Conseil pour régler les questions de mise en œuvre de la concurrence locale sur les plans technologique, opérationnel ou administratif.

Le personnel du Conseil intervient également comme médiateur dans les différends entre les fournisseurs de services, ce qui lui évite souvent de tenir des instances formelles. Dans les cas où le Conseil doit se prononcer, cette médiation informelle permet de mieux cerner les questions en litige et d'obtenir des renseignements supplémentaires qui faciliteront la prise d'une décision finale.

En 2004, le Conseil a également adopté une procédure accélérée[8] pour résoudre les questions de concurrence dans la mesure où les questions en cause sont de nature factuelle et ont trait aux règles établies et non à la création de nouvelles règles. Ce processus est un moyen efficace de régler les différends. Quelques audiences accélérées ont eu lieu en 2004 et, en général, elles ont abouti à des décisions dans la semaine suivante. Dans d'autres cas, les demandes ont été retirées car les parties ont réussi à résoudre leur différend avec l'aide du personnel du Conseil.

Le Conseil encourage les parties à examiner les diverses options qui s'offrent à elles pour résoudre des questions de concurrence, pensons notamment aux négociations bilatérales, à la médiation d'une tierce partie ou à l'aide du personnel.

L'annexe 1 résume les principales étapes de l'ouverture des marchés des télécommunications à la concurrence.

L'annexe 2 fournit un sommaire des décisions les plus importantes en matière d'abstention de réglementation depuis que le Conseil a été investi de ce pouvoir en 1993. Même si le Conseil s'est abstenu de réglementer des services de télécommunication et qu'il poursuit dans cette optique, il reste qu'il continue d'en réglementer. Dans le cas des grandes entreprises titulaires

---

[8] *Procédure accélérée de règlement des questions de concurrence*, Circulaire de télécom CRTC 2004-2, 10 février 2004.

[y compris Aliant Telecom Inc. (Aliant Telecom), Bell Canada, MTS Communications Inc. (maintenant MTS Allstream Inc.),[9] Saskatchewan Telecommunications (SaskTel) et TELUS Communications Inc. (TELUS)], ces services comprennent notamment les services locaux de base de résidence, les services locaux d'affaires de ligne individuelle et multiligne, les options et les fonctions locales, les téléphones payants, l'accès au réseau numérique, les voies locales et les services de concurrents. À compter de 1998, la réglementation de ces services a changé fondamentalement (pour toutes ces compagnies sauf SaskTel), passant d'une réglementation fondée sur les revenus à une réglementation basée sur les prix.[10] Le premier régime de réglementation des prix couvrait la période de 1998 à 2002. En 2002, il a fait l'objet d'un examen et a ensuite été modifié.[11] Le nouveau régime, qui désormais s'applique également à SaskTel, est entré en vigueur en juin 2002 et le demeurera jusqu'en 2006.

Les services de télécommunication ne faisant pas l'objet d'une abstention que fournissent la Société en commandite Télébec (Télébec) et TELUS Communications (Québec) Inc. (TELUS Québec) ont été assujettis à la réglementation par plafonnement des prix à compter d'août 2002.[12] De plus, les services ne faisant pas l'objet d'une abstention fournis par les petites compagnies de téléphone titulaires ont été assujettis à une forme simplifiée de réglementation des prix à partir de janvier 2002.[13]

De plus, le Conseil a récemment publié des décisions en faveur de l'implantation de la concurrence dans l'industrie canadienne des télécommunications. Les décisions les plus importantes sont résumées à l'annexe 3.

3.3 Aperçu de l'industrie des services de télécommunication

L'industrie canadienne des services de télécommunication joue un rôle de plus en plus important dans l'ensemble de l'économie canadienne. En 2003, la part du produit national brut (PNB) réel du Canada (valeur ajoutée) pour l'industrie des télécommunications s'établissait à 2,3 %.[14] L'industrie des télécommunications se classe au 9e rang sur les 14 grandes composantes du secteur des services du PNB selon Statistique Canada.[15]

---

[9] Aux fins du présent rapport qui porte essentiellement sur 2003, Allstream Inc. et MTS sont traitées comme des compagnies distinctes. Allstream est classée comme une concurrente dotée d'installations et MTS comme une grande titulaire.

[10] *Réglementation par plafonnement des prix et questions connexes*, Décision Télécom CRTC 97-9, 1er mai 1997.

[11] *Cadre de réglementation applicable à la deuxième période de plafonnement des prix*, Décision de télécom CRTC 2002-34, 30 mai 2002 (la décision 2002-34).

[12] *Mise en oeuvre de la réglementation des prix pour Télébec et TELUS Québec*, Décision de télécom CRTC 2002-43, 31 juillet 2002 (la décision 2002-43).

[13] *Cadre de réglementation applicable aux petites compagnies de téléphone titulaires*, Décision CRTC 2001-756, 14 décembre 2001 (la décision 2001-756).

[14] Base de données CANSIM de Statistique Canada, mars 2004, section 1.0 de *Service de télécommunication au Canada : Un aperçu de l'industrie*, Direction générale des politiques sur les télécommunications d'Industrie Canada, 20 juillet 2004.

[15] Base de données CANSIM de Statistique Canada et Tableau 1-2 de *Service de télécommunication au Canada : Un aperçu de l'industrie*, d'Industrie Canada.

Les dépenses en immobilisations engagées par les fournisseurs de services de télécommunication ont également contribué sensiblement à l'ensemble de ce volet de l'économie canadienne. En 2003, les dépenses en immobilisations pour l'industrie des télécommunications représentaient 2,2 % du total des dépenses en immobilisations de l'ensemble de l'économie,[16] soit une baisse par rapport à 3,5 % en 2002. Les dépenses en immobilisations engagées par l'industrie ont diminué de 17 %[17] en 2003. Cette baisse est attribuable notamment à la révision des plans d'entreprise qui misent sur les forces de la compagnie, aux compressions budgétaires dans les compagnies et à la réticence des investisseurs à financer des compagnies placées sous la protection de la loi sur les faillites ou qui en sortent, ce qui oblige ces entreprises à compter davantage sur leurs propres revenus pourtant limités. De même, lorsque les compagnies se sont restructurées, les actifs ont été vendus et les autres compagnies les ont achetés, réduisant ainsi la nécessité de construire de nouvelles installations.

En 2003, l'industrie canadienne des services de télécommunication comptait environ 110 800 employés, soit 0,8 % de la main-d'œuvre totale pour l'ensemble de l'économie canadienne.[18]

Selon Statistique Canada, l'emploi dans ce secteur a lentement progressé entre 1999 et 2003, mais jusqu'en 2003, il est demeuré inférieur au niveau de 1991, qui dépassait à peine 108 000, comme le révèle le Tableau 3.3.

Tableau 3.3.1
Emploi dans les services de télécommunication
(en milliers)

Année	Employés
1999	101,4
2000	103,7
2001	104,9
2002	105,1
2003	110,8

Source : Statistique Canada

[16] Base de données CANSIM de Statistique Canada, pour mars 2004 selon le *Service de télécommunication au Canada : Un aperçu de l'industrie*, Tableau 1-2 d'Industrie Canada.

[17] Données recueillies par le CRTC (le chiffre pour 2001 exclut les enchères du spectre pour l'acquisition de nouvelles licences).

[18] Industrie Canada – *Service de télécommunication au Canada : Un aperçu de l'industrie*; Section 1, Tableau 1-2, 27 juillet 2004.

Les revenus des services de télécommunication pour toutes les entités déclarantes qui ont rempli les formulaires de collecte de données du CRTC pour 2004 s'élevaient à 31,8 milliards de dollars.[19] Ce chiffre représente une augmentation annuelle d'environ 5,4 % par rapport aux revenus de 1999, qui se chiffraient à 25,8 milliards de dollars. Le tableau 3.3.2 fournit un sommaire du total des revenus des services de télécommunication pour chacune des cinq années.

Tableau 3.3.2
Total des revenus des services de télécommunication
(milliards $)

Année	Revenus d'exploitation totaux
1999	26,0
2000	28,9
2001	31,4
2002	31,4
2003	31,8

Source : Données recueillies par le CRTC

3.4 Taux de pénétration

Le taux de pénétration offre un indice général utile en ce qui concerne l'accès des consommateurs aux réseaux de télécommunication.

Aux fins du présent rapport, le taux de pénétration est mesuré suivant le nombre de lignes d'accès par 100 ménages. Les données de taux de pénétration pour le Canada, y compris les services filaires, les services sans fil, et les services filaires et/ou sans fil pour la période de 1998 à 2002, sont résumées au tableau 3.4.1 ci-dessous.[20]

Le taux de pénétration des services filaires et/ou sans fil est resté relativement stable entre 1998 et 2002. Le taux de pénétration pour le service filaire a diminué au cours de la période pour s'établir à 97,0 lignes d'accès par 100 ménages en 2002, soit une baisse par rapport à 98,1 en 1999, ce qui était par ailleurs très élevé. Par contre, le nombre d'abonnés du service sans fil a doublé au cours de la période pour atteindre 51,6 abonnés par 100 ménages en 2002. D'après les données du tableau 3.4.1, 1,7 % seulement des ménages canadiens étaient abonnés au service sans fil en 2002, soit une hausse par rapport à 0,4 % en 1998.

---

19 Des sous-dénombrements estimatifs ont été utilisés pour le marché Internet.

20 Rapport de surveillance de 2002 soumis conformément à l'ordonnance CRTC 2000-393, 10 mai 2000. Source originale des données : Statistique Canada.

Tableau 3.4.1
Taux de pénétration au Canada
Lignes d'accès filaires et abonnés du sans-fil
(par 100 ménages)

Année	Filaire	Sans fil	Filaire et/ou sans fil	Sans fil (seulement)
1998	98,1	26,2	98,5	0,4
1999	98,2	31,9	98,7	0,5
2000	97,7	41,8	98,8	1,1
2001	97,4	47,6	98,6	1,2
2002	97,0	51,6	98,7	1,7

Source : Statistique Canada

3.5 Participants du marché

Le Conseil tient des listes d'enregistrement[21] des fournisseurs de services qui exercent ou entendent exercer des activités dans l'industrie canadienne des télécommunications. Plus de 1 100 fournisseurs de services de télécommunication figurent sur ces listes. Ces derniers ont reçu un formulaire PED comme il est expliqué à la section 1.2.

Aux fins du présent rapport, les fournisseurs de services de télécommunication sont classés dans les catégories suivantes :

i) *Les compagnies titulaires* sont les compagnies de téléphone qui fournissaient des services de télécommunication monopolistiques avant l'introduction de la concurrence.

   a) *Les grandes compagnies titulaires* desservent des territoires ruraux et urbains relativement importants et fournissent entre autres des services locaux, interurbains, sans fil, Internet, de transmission des données et de liaisons spécialisées. Ces compagnies titulaires sont Aliant Telecom, Bell Canada, MTS Communications Inc. (maintenant MTS Allstream Inc.), SaskTel et TELUS, de même que Norouestel Inc. (Norouestel), Télébec et TELUS Québec (faisant maintenant partie de TELUS).

   b) *Les petites compagnies titulaires* desservent des territoires relativement petits (surtout des municipalités situées habituellement dans des régions moins peuplées) en Ontario, au Québec et, dans un cas, en Colombie-Britannique. Comme leur territoire de desserte est restreint, ces compagnies ne fournissent généralement pas

[21] Des listes séparées sont tenues pour les entreprises non dominantes, les entreprises de services locaux concurrentes (ESLC), les entreprises, les services de télécommunication internationaux de base (STIB), les fournisseurs de services de téléphones payants concurrents (FSTPC), les fournisseurs de lignes d'abonné numériques (LAN), les entreprises indépendantes, les revendeurs et les revendeurs de service Internet haute vitesse. On peut consulter ces listes à : http://www.crtc.gc.ca/frn/lists.htm.

le service téléphonique interurbain à l'aide de leurs propres installations. Toutefois, elles offrent un éventail de services téléphoniques locaux, de transmission de données, Internet et sans fil. Les petites titulaires incluent notamment NorthernTel, Limited Partnership et Thunder Bay Telephone.

ii) *Les concurrents* sont les fournisseurs de services de télécommunication autres que les compagnies de téléphone titulaires.

a) *Les fournisseurs de services concurrents dotés d'installations* possèdent leurs propres installations de transmission (inter-villes, intra-ville ou locale). Ils comprennent notamment Allstream (maintenant MTS Allstream Inc.), Call-Net Enterprises Inc. (Call-Net), Microcell Telecommunications Inc. (Microcell), FCI Broadband (filiale de Futureway Communications Inc.) ainsi que 360networks services ltd. et GT Group Telecom Services Corp. (Group Telecom) (collectivement 360networks).

b) *Les revendeurs* sont des fournisseurs de services concurrents non dotés d'installations. Il s'agit notamment de Primus Telecommunications Canada Inc., Distributel Communications Limited, YAK Communications (Canada) Inc., et de centaines d'autres, y compris les fournisseurs de services Internet (FSI) indépendants.

c) *Les fournisseurs de services de téléphones payants concurrents* (FSTPC) sont des fournisseurs concurrents qui offrent des services de télécommunication publics au moyen de téléphones payants.

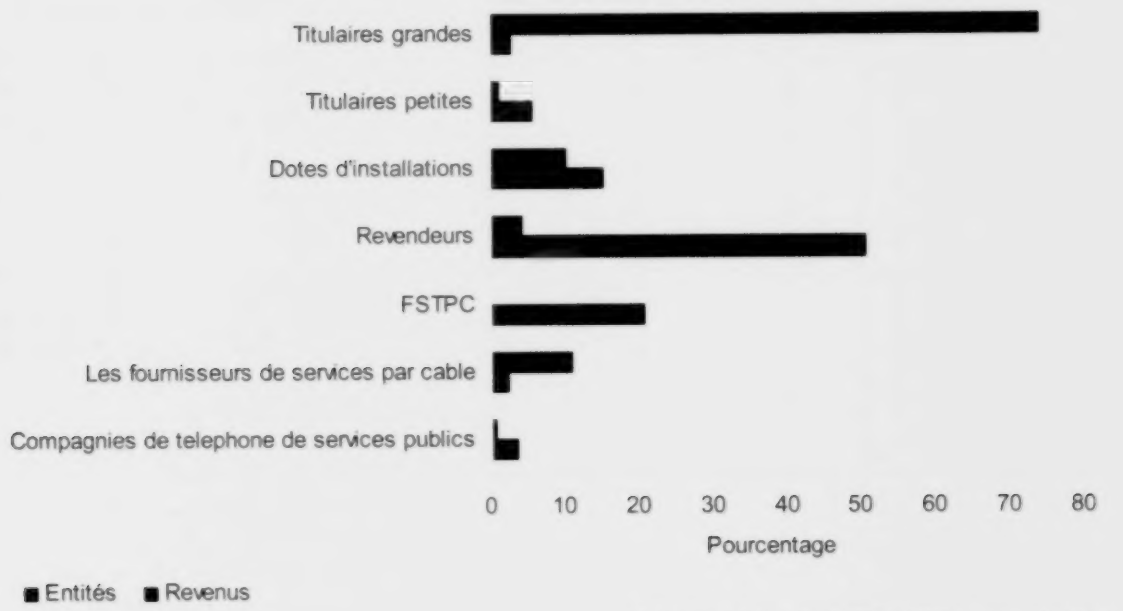
d) *Les fournisseurs de services de câblodistribution* sont les câblodistributeurs monopolistiques traditionnels qui fournissent également des services de télécommunication (Internet, sans fil, téléphoniques). Parmi ces fournisseurs de services de câblodistribution, mentionnons Rogers Communications Inc. (Rogers), Shaw Communications Inc. (Shaw), Le Groupe Vidéotron ltée, Cogeco Inc. et Bragg Communications Incorporated (EastLink).

e) *Les compagnies de téléphone de services publics* sont les fournisseurs dont l'entrée dans le marché des services de télécommunication (ou l'entrée de leur groupe d'entreprises) a suivi l'exploitation, par une société membre du même groupe, d'un secteur des services publics comme l'électricité, le gaz ou autres. Ce sont notamment Hydro One Telecom Inc., Toronto Hydro Telecom Inc. et Fibre Wired Network.

L'annexe 4 donne un aperçu de ces catégories.

Comme l'indique le diagramme 3.5.1, environ 50 % des fournisseurs de services sont des revendeurs et ils représentent le groupe de fournisseurs de services de télécommunication le plus important qui exploite, ou qui propose d'exploiter dans l'industrie des télécommunications au Canada.

Diagramme 3.5.1
Répartition des fournisseurs de services de télécommunication



Source : Listes du CRTC - Télécommunications

Chacune des entités qui a rempli les formulaires de collecte de données 2004 du CRTC a été classée dans une des catégories précitées. Certaines catégories de fournisseurs de services concurrents ont été combinées, pour éviter des divulgations par recoupement de renseignements confidentiels. De plus, il est possible que certains chiffres et calculs relatifs à la croissance en pourcentage ne concordent parce que les données ont été arrondies.

Les activités des entreprises titulaires en dehors de leur territoire sont présentées dans les diverses sections du rapport. Dans la section des services locaux et d'accès, les services fournis en dehors du territoire en 2003 sont, pour la plupart, indiqués séparément des données sur les titulaires et les concurrents. Lorsque les données ne permettaient pas d'établir une distinction, les activités en dehors du territoire ont été incorporées aux données sur les titulaires. Dans d'autres sections, les activités en dehors du territoire sont comprises, selon le cas, dans les données sur les titulaires, surtout en raison du manque de données et du fait que d'autres marchés, comme l'interurbain, sont considérés comme étant de portée nationale.

Le tableau 3.5.1 présente un sommaire des revenus totaux provenant des services de télécommunication, dans l'ensemble et par type de participant du marché, pour la période de 1999 à 2003. Comme l'indique le tableau, la part des revenus générés par les services de télécommunication des titulaires dans l'ensemble de l'industrie a diminué, passant de 81 % en 1999 à 75 % en 2003.

Tableau 3.5.1
Revenus totaux générés par les services de télécommunication selon le type de participant du marché
(millions $)

	1999	2000	2001	2002	2003
Entreprises titulaires					
Grandes	20 685,5	22 622,9	24 541,0	23 560,4	23 483,9
Petites	254,6	278,4	281,9	319,5	311,9
Total partiel	20 940,1	22 901,3	24 822,9	23 879,9	23 795,8
Pourcentage du total	81 %	79 %	79 %	76 %	75 %
Concurrents					
Dotés d'installations	2 853,0	3 310,9	3 391,3	3 247,3	3 141,5
Revendeurs/FSTPC	348,5	625,0	709,2	1 217,6	1 315,2
Fournisseurs de services par câble	1 617,2	2 037,7	2 448,4	3 009,2	3 432,9
Compagnies de téléphone de services publics	0,1	5,6	31,2	104,5	132,3
Total partiel	4 818,8	5 979,2	6 580,1	7 578,6	8 021,9
Pourcentage du total	19 %	21 %	21 %	24 %	25 %
Total	25 758,9	28 880,5	31 403,0	31 458,5	31 817,7

Source : Données recueillies par le CRTC

4.0 État de la concurrence

4.1 Examen financier des marchés

Points saillants

- En 2003, les revenus provenant de l'industrie des services de télécommunication ont affiché une augmentation de 1,1 %, les revenus du service filaire ont diminué de 2,4 % et les revenus du sans-fil ont augmenté de 13,3 %.
- Les titulaires, y compris leur secteur sans fil, conservent la part du lion (75 %) des revenus que génère le marché des services de télécommunication.
- Les dépenses en immobilisations dans l'industrie des télécommunications ont diminué de 17 % par rapport à 2002.
- L'excédent brut d'exploitation (EBITDA) de l'industrie des télécommunications est passé de 11,6 milliards de dollars en 2002 à 10,9 milliards de dollars en 2003, soit une baisse de 6 %.
- L'EBITDA du secteur sans fil, qui représentait 19 % de l'ensemble de l'industrie en 2002, a atteint 28 % en 2003.
- L'EBITDA des concurrents du secteur filaire est passé de 0,60 milliard de dollars en 2002 à 0,64 milliard de dollars en 2003, soit une hausse de 8 %. La part de l'EBITDA des concurrents par rapport à celui de l'industrie entière s'est maintenue à 6 %.

Partie A – Revenus des services de télécommunication

Aperçu – Revenus par segment du marché

Les revenus des services de télécommunication comprennent les revenus des secteurs filaire et sans fil. Les revenus du service filaire comprennent les revenus des services locaux et d'accès, des services interurbains, des services de données et de liaisons spécialisées ainsi que des services Internet, mais ils excluent ceux des ventes et des locations d'équipement terminal. Les revenus des services sans fil comprennent les revenus des services mobiles et de téléappel ainsi que les revenus de l'équipement terminal générés au sein de ce segment du marché.

Comme l'indique le tableau 4.1.1, les revenus du secteur filaire ont diminué de 2,4 %, passant de 24,4 milliards de dollars en 2002 à 23,8 milliards en 2003.

Tableau 4.1.1
Total des revenus des services de télécommunication[22]
(milliards $)

	1999	2000	2001	2002	2003	*Croissance 2002-2003*	*TCAC 1999-2003*
Filaire	20,9 #	23,3 #	25,0 #	24,4 #	23,8	-2,4 %	3,3 %
Sans fil	4,8 #	5,6 #	6,4 #	7,1 #	8,0	13,3 %	13,5 %
Total	25,8 #	28,9 #	31,4 #	31,5 #	31,8	1,1 %	5,4 %

Source : Données recueillies par le CRTC
Note : TCAC désigne le taux de croissance annuel cumulatif

Cette baisse de 2,4 % est compensée par la croissance du sans-fil, laquelle connaît un ralentissement tout en conservant un taux solide de 13,3 %. Les revenus du sans-fil sont passés de 7,1 milliards de dollars en 2002 à 8,0 milliards de dollars en 2003.

Comme l'indique le diagramme 4.1.1, le taux de croissance des revenus des services filaires s'est mis à dégringoler, alors qu'il s'établissait à 11 % en 2000, pourcentage élevé, et est passé sous la barre du zéro en 2002. En 2003, les revenus du secteur filaire ont connu une croissance stable, affichant un taux de -2,4 %. En revanche, les revenus du secteur sans fil ont beaucoup augmenté depuis 2000. Ils connaissaient un taux de croissance élevé de 15 % en 2000, lequel est passé à 10 % en 2002 pour ensuite remonter à 13 % l'année suivante. La tendance à la baisse des revenus des services filaires au Canada se vit également dans des proportions semblables aux États-Unis[23] et au Royaume-Uni.[24]

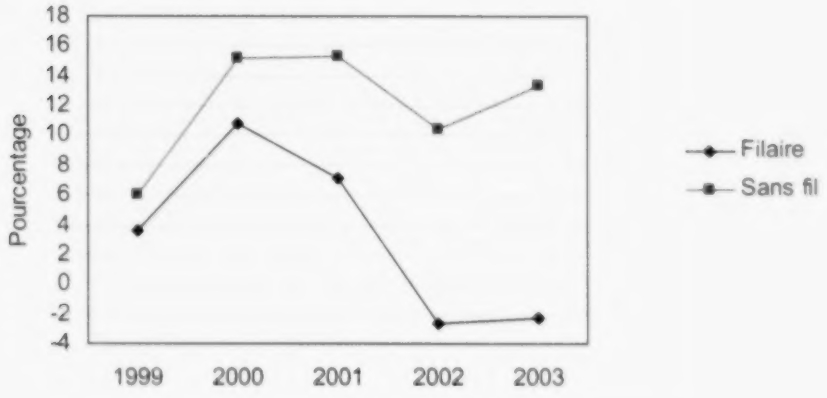
---

[22] Le total des revenus des services de télécommunication comprend les revenus des services de télécommunication de toutes les compagnies interrogées. Les revenus de l'équipement terminal et les revenus autres que de télécommunication ont été exclus. On a également utilisé des sous-dénombrements estimatifs pour le marché Internet.

[23] FCC Trends in Telephone Service, Industry Analysis and Technology Division Wireline Competition Bureau, mai 2004, Tableau 15.2
http://www.fcc.gov/Bureaus/Common_Carrier/Reports/FCC-State_Link/IAD/trend504.pdf.

[24] OFCOM: The Communications Market 2004 – Telecommunications, page 26, diagramme 10
http://www.ofcom.org.uk/research/industry_market_research/m_i_index/cm/cmpdf/telecoms.pdf.

Diagramme 4.1.1
Taux de croissance (%) des revenus annuels des services filaires et sans fil



Source : Données recueillies par le CRTC

Dans l'ensemble, les revenus du marché des services filaires ont connu une baisse cumulative de 2,4 % depuis 2001. En 2003, tous les segments du marché du secteur filaire ont affiché une tendance à la baisse à l'exception du segment Internet, qui a enregistré une forte croissance de 11,2 %. La baisse des prix et la réduction de la demande dans le marché des liaisons spécialisées ont entraîné une diminution de 1,4 % des revenus des services de données et de liaisons spécialisées. Les revenus de l'interurbain ont chuté de 9 %, surtout en raison de la baisse des prix, et les revenus des services locaux et d'accès ont diminué de 3,0 %.

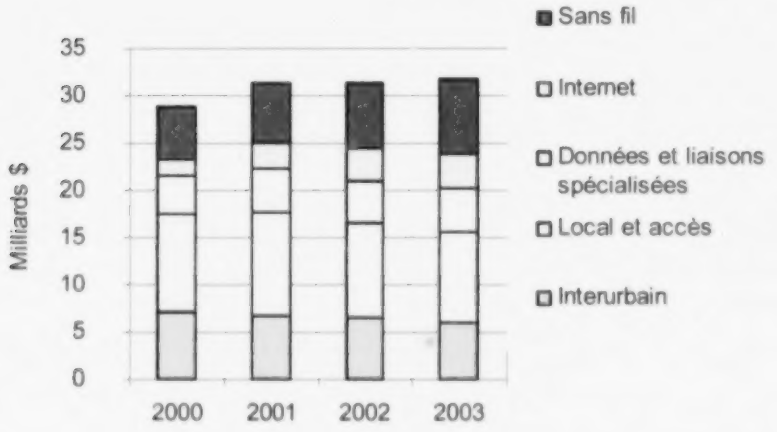
Tableau 4.1.2
Revenus des services de télécommunication par segment de marché
(milliards $)

	2001	2002	2003	*Croissance 2002-2003*	*TCAC 2001-2003*
Filaire					
Interubain	6,7 #	6,5 #	5,9	-9,0 %	-5,8 %
Local et accès	11,0	10,0	9,7	-3,0 %	-6,2 %
Données et liaisons spécialisées	4,6 #	4,5 #	4,5	-1,4 %	-1,2 %
Internet	2,7	3,3	3,7	11,2 %	17,2 %
Total du secteur filaire	25,0 #	24,4 #	23,8	-2,4 %	-2,4 %
Sans fil	6,4 #	7,1 #	8,0	13,3 %	11,9 %
Total de l'industrie	31,4 #	31,5 #	31,8	1,1 %	0,7 %

Source : Données recueillies par le CRTC

Le diagramme 4.1.2 ci-dessous présente la tendance dans les revenus des services de télécommunication par segment de 2000 à 2003. Malgré le déclin des taux de croissance dans certains segments du marché des services filaires, le total des services filaires représente la majorité (75 %) des revenus des services de télécommunication.

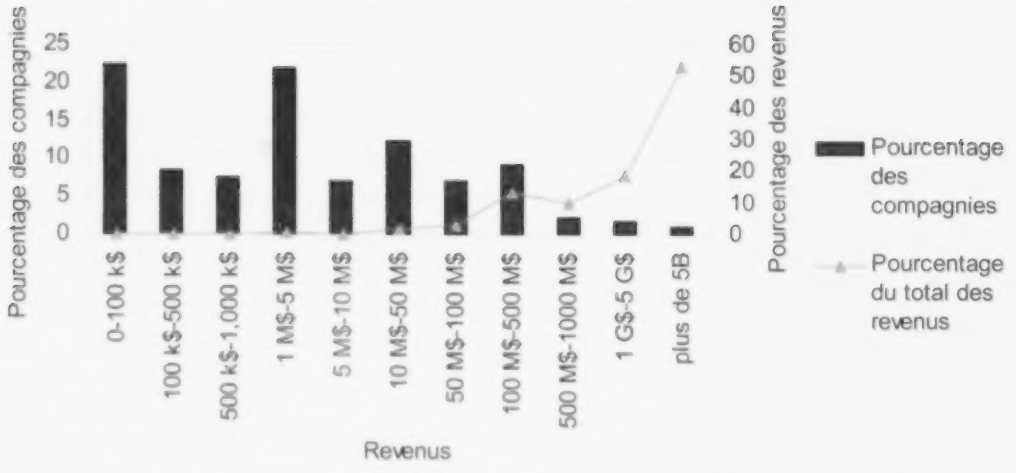
Diagramme 4.1.2
Revenus des services de télécommunication par segment de marché
(milliards $)



Source : Données recueillies par le CRTC

Le marché canadien des télécommunications comprend un petit nombre de fournisseurs de services qui occupent une position dominante dans le marché. Comme le montre le diagramme 4.1.3, environ 5 % des compagnies du marché des télécommunications génèrent environ 70 % des revenus. Le diagramme 4.1.3 révèle également que 2 % des compagnies génèrent à peu près 55 % des revenus alors que les autres 3 % génèrent 15 % des revenus. En général, ces compagnies offrent tous les types de service. Les deux tiers des compagnies (en général des revendeurs et des petits FSI) génèrent 1 % des revenus des télécommunications canadiennes.

Diagramme 4.1.3
Répartition des revenus



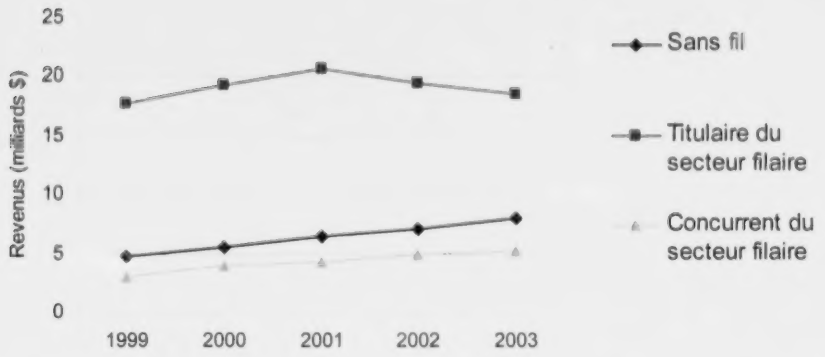
Source : Données recueillies par le CRTC

Alors que les fournisseurs de services sans fil ont continué d'accroître leur part des revenus, passant de 23 % en 2002 à 25 % en 2003, les titulaires du secteur filaire, à l'exclusion de leurs revenus provenant du sans-fil, ont continué de générer la majorité (61 %) des revenus des télécommunications canadiennes en 2003. Les concurrents du secteur filaire représentaient les 14 % restants.

Le diagramme 4.1.4 ci-dessous illustre les revenus des services de télécommunication canadiennes entre 1999 et 2003 par type de fournisseur de services. Les revenus des services filaires des titulaires ont diminué, passant de 19,4 milliards de dollars en 2002 à 18,6 milliards de dollars en 2003. Les revenus du secteur filaire des concurrents ont également augmenté, passant de 5,0 milliards de dollars en 2002 à 5,2 milliards de dollars en 2003, et les fournisseurs de services sans fil ont vu leurs revenus annuels augmenter, soit de 7,1 milliards de dollars en 2002 à 8,0 milliards de dollars en 2003.

Comme l'illustre le tableau 3.5.1, en 2003, les concurrents dotés d'installations ont généré 3,1 milliards de dollars en revenus, ou 10 % des revenus de l'ensemble de l'industrie, alors que les revendeurs ont produit 1,3 milliard de dollars ou 4,1 % du total des revenus de l'industrie. Les revendeurs se composent essentiellement des fournisseurs de services offrant l'interurbain et/ou Internet.

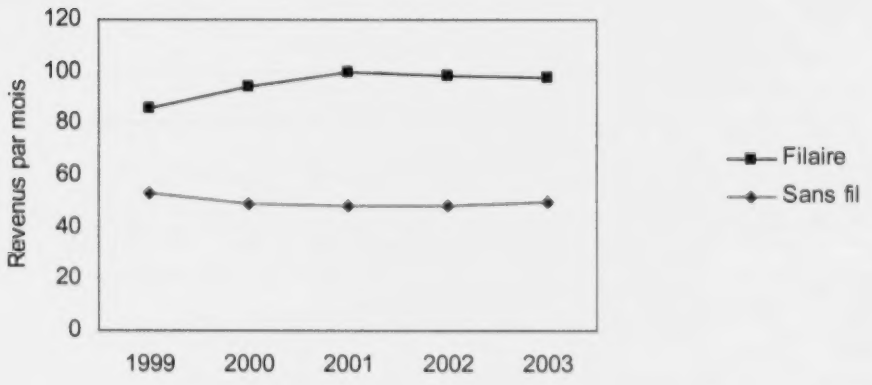
Diagramme 4.1.4
Total des revenus générés par les services par type de fournisseur



Source : Données recueillies par le CRTC

Le diagramme 4.1.5 ci-après révèle que la diminution des revenus du secteur filaire a également été accompagnée d'une baisse des revenus mensuels moyens par ligne, lesquels sont passés d'environ 100 $ en 2001 à 97 $ en 2003. Les revenus mensuels du sans-fil par abonné sont restés relativement stables à 49 $ en 2003.

Diagramme 4.1.5
Revenus mensuels moyens par ligne/abonné



Source : Données recueillies par le CRTC

En 2003, les services locaux et d'accès généraient environ 40 % du revenu mensuel total par ligne dans le cas des fournisseurs de services filaires. Le revenu moyen du service local au détail par ligne et par mois provenant des clients des services de résidence et d'affaires qui étaient abonnés aux services des concurrents était de 35,73 $ alors que celui des clients qui étaient abonnés aux services des titulaires était de 36,16 $. Cette différence peut s'expliquer par le fait que les concurrents n'offrent le service sur une base géographique que de façon limitée. Les revenus

moyens des concurrents par ligne locale reflète les prix du service local (y compris les frais de service) dans les centres urbains. Les revenus moyens des titulaires par ligne tiennent à la fois compte des abonnés des zones urbaines et de ceux des zones rurales.

Partie B – Principaux indicateurs financiers[25]

La section qui suit donne un portrait plus général de l'industrie canadienne des télécommunications, ce qui n'est possible que par l'étude des revenus des services. Outre les revenus, on peut aussi utiliser des indicateurs financiers clés comme l'EBITDA et les dépenses en immobilisations pour déterminer l'état financier de l'industrie canadienne des télécommunications.

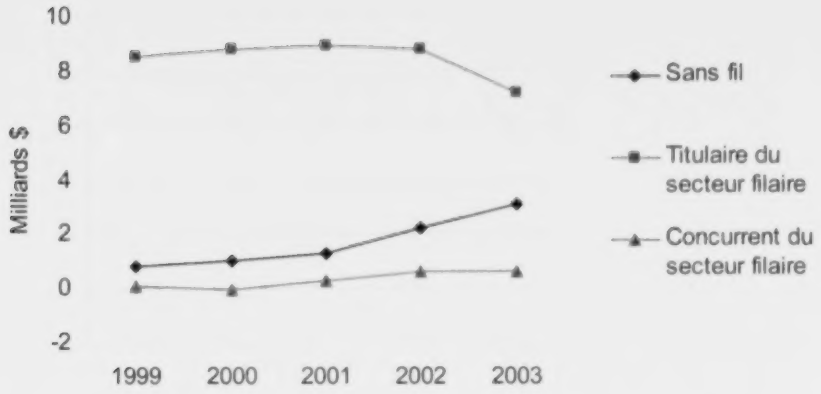
a) EBITDA

Comme l'indique le diagramme 4.1.6, tant les concurrents du secteur filaire que les fournisseurs de services sans fil ont continué de connaître une forte croissance de leur EBITDA en 2003. L'EBITDA des fournisseurs de services sans fil a affiché une hausse marquée de 38 %, passant de 2,2 milliards de dollars en 2002 à 3,1 milliards de dollars en 2003, ce qui a augmenté la part de leur EBITDA par rapport à celui de l'industrie, part qui est passée de 19 % en 2002 à 28 % en 2003.

L'EBITDA des concurrents du secteur filaire a augmenté progressivement depuis 2000, passant d'un montant légèrement négatif à 0,6 milliard de dollars en 2003, ce qui représente une augmentation de 0,04 milliard de dollars, ou 8 %, par rapport à l'année précédente. Quant à l'EBITDA des titulaires du secteur filaire, qui était demeuré relativement stable entre 1998 et 2002, où il était de l'ordre de 8,5 milliards de dollars à 8,9 milliards de dollars, a considérablement diminué pour atteindre 7,2 milliards de dollars en 2003, soit une baisse de 19 %. Cette situation peut s'expliquer par la chute des revenus du secteur filaire, laquelle a entraîné une baisse de l'EBITDA pour l'ensemble de l'industrie, le faisant passer de 11,6 milliards de dollars à 10,9 milliards de dollars, ce qui a fait augmenter la part de l'EBITDA des fournisseurs de services sans fil par rapport à l'ensemble de l'industrie, la portant à 28 %. La part de l'EBITDA des concurrents du secteur filaire par rapport à l'ensemble de l'industrie est demeurée relativement inchangée à 6 % alors que celle des titulaires du secteur filaire a diminué, passant de 76 % en 2002 à 66 % en 2003.

[25] Il est important de noter que l'univers visé pour le calcul de ces mesures diffère légèrement de celui visé pour le calcul des revenus des services de télécommunication figurant aux tableaux 4.1.1 et 4.1.2. Les compagnies pour lesquelles le service de télécommunication n'est pas la principale source de revenu ont été exclues complètement de même que les fournisseurs qui n'ont pas pu segmenter les données financières clés sur la partie télécommunication de leurs activités.

Diagramme 4.1.6
Excédent brut d'exploitation (EBITDA)
Par type de fournisseur



Source : Données recueillies par le CRTC

b) Dépenses dans les télécommunications

Les principaux coûts associés à la fourniture des services de télécommunication sont les dépenses en immobilisations que l'entité doit engager pour construire ses propres installations ou les dépenses interentreprises qu'elle doit assumer pour obtenir l'accès aux installations d'autres entités. La valeur des installations en service en 2003 s'élevait à 42,7 milliards de dollars, dont 33 milliards de dollars ou 77 % revenaient aux titulaires.

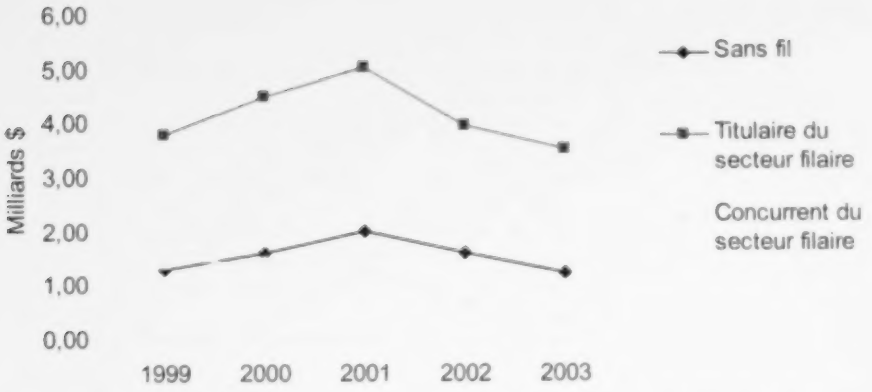
Les dépenses en immobilisations dans l'industrie canadienne des télécommunications entre 1999 et 2003 sont indiquées dans le diagramme 4.1.7, par type de fournisseur de services. Les dépenses totales en immobilisations dans l'industrie canadienne des télécommunications ont atteint 5,2 milliards de dollars en 2003, une baisse de 17 % par rapport à 6,3 milliards de dollars en 2002. Tous les fournisseurs indiqués dans le diagramme 4.1.7 ont réduit leurs dépenses en immobilisations en 2003.

Ce sont les concurrents qui ont enregistré la diminution la plus marquée des dépenses en immobilisations. Ces dépenses sont passées de 0,7 milliard de dollars en 2002 à 0,38 milliard de dollars l'année suivante, soit une baisse de 45 %. Cette diminution est en grande partie attribuable au fait que les grands concurrents du secteur filaire qui s'étaient placés sous la protection de la loi sur les faillites n'étaient plus visés par cette protection, ce qui les obligeait à compter davantage sur leurs revenus internes. Les dépenses en immobilisations des titulaires du secteur filaire ont diminué, passant de 4,0 milliards de dollars en 2002 à 3,6 milliards de dollars en 2003, une baisse de 11 %.

Dans le secteur du sans-fil, les dépenses en immobilisations (à l'exclusion du spectre) ont diminué de 23 %, passant de 1,6 milliard de dollars en 2002 à 1,3 milliard de dollars en 2003.

En 2003, les titulaires du secteur filaire engageaient environ 68 %, ou 3,6 milliards de dollars, des dépenses en immobilisations de l'industrie et 90 % de celles du secteur filaire.

Diagramme 4.1.7
Dépenses en immobilisations par type de fournisseur



Source : Données recueillies par le CRTC

Les dépenses en immobilisations associées à l'accès représentaient environ 40 % du total des dépenses en immobilisations de 2003, 30 % de ces dépenses étant consacrées aux câbles de cuivre/coaxiaux et 10 % à la fibre optique. Dans le cas des titulaires du secteur filaire, les dépenses consacrées à l'équipement ont surtout servi aux secteurs de croissance future, l'équipement multiplexeur d'accès de ligne d'abonné numérique (MALAN) ayant obtenu 20 % de ces dépenses et l'équipement de distribution vidéo, 12 %.

Les dépenses liées à la commutation et au traitement représentaient environ 20 % des dépenses totales et de ces 20 %, 23 % des dépenses ont été consacrées au protocole Internet ainsi qu'aux passerelles et aux commutateurs mous pour services VoIP.

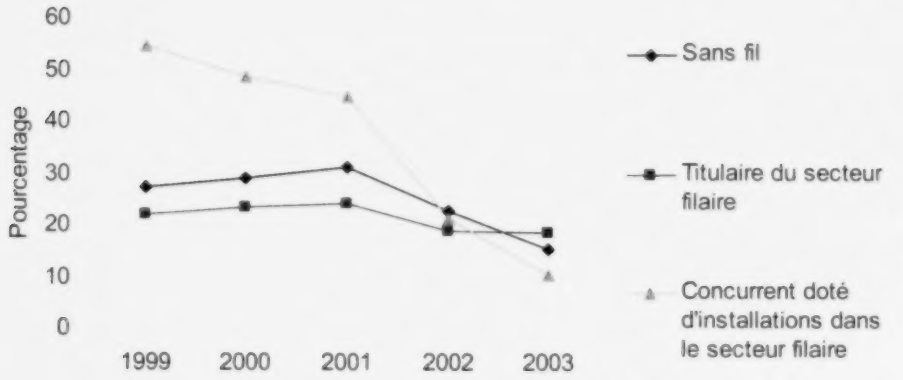
Intensité de capital

Comme on le voit dans le diagramme 4.1.8, les dépenses en immobilisations par dollar de revenus des fournisseurs de services sans fil, des titulaires du secteur filaire et des concurrents dotés d'installations du secteur filaire ont considérablement changé depuis cinq ans. En 1999, le niveau d'investissement des concurrents dotés d'installations par rapport au revenu était de 55 %, ce qui était nettement supérieur à celui des fournisseurs de services sans fil et des titulaires du secteur filaire. Par contre, en 2003, les concurrents dotés d'installations dans le secteur filaire ont connu un taux d'investissement le plus faible, soit environ 11 %. Comme ils venaient tout juste d'être libérés de la protection de la loi sur les faillites, ils pouvaient difficilement générer des revenus, ce qui limitait leur capacité de financer leurs dépenses en immobilisations. Néanmoins,

les titulaires du secteur filaire ont maintenu un rapport assez constant au cours des cinq dernières années entre leurs dépenses en immobilisations et leurs revenus, rapport oscillant entre 24 % en 2001 et 19 % en 2003.

Ce ratio a également diminué pour les fournisseurs de services sans fil au cours des trois dernières années, passant de 31 % en 2001 à 16 % en 2003. Cette diminution découle des réductions de dépenses et d'une hausse des revenus. Les accords d'itinérance et l'importance accordée à l'offre de services supplémentaires et évolués, plutôt qu'à la couverture, expliquent essentiellement cette baisse.

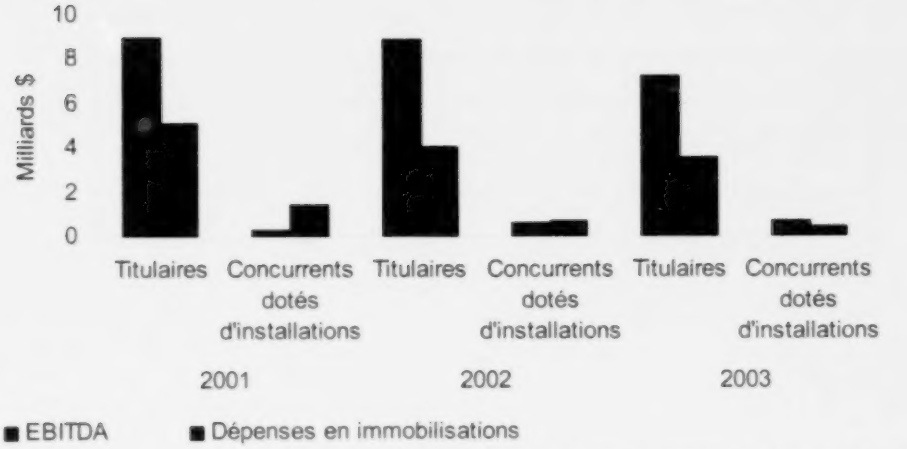
Diagramme 4.1.8
Dépenses en immobilisations par dollar de revenus



Source : Données recueillies par le CRTC

Le diagramme 4.1.9 fournit une comparaison entre les dépenses en immobilisations et l'EBITDA des titulaires et des concurrents dotés d'installations en 2001 et 2003. Les données révèlent que chaque année, l'EBITDA des titulaires dépasse largement les dépenses en immobilisations, ce qui veut dire que les titulaires sont généralement en mesure d'autofinancer leurs dépenses en immobilisations. Cela n'était pas normalement le cas pour les concurrents dotés d'installations, bien qu'en 2003, le niveau des dépenses en immobilisations avait suffisamment réduit pour qu'ils y arrivent.

Diagramme 4.1.9
EBITDA et dépenses en immobilisations (filaire)



Source : Données recueillies par le CRTC

c) Paiements interentreprises

Le tableau 4.1.3 présente les paiements interentreprises, à l'exclusion des frais de partage, par dollar de revenus des titulaires et des concurrents dans l'industrie filaire, par secteur de marché. En 2003, comme l'année précédente, les paiements interentreprises par dollar de revenus sont beaucoup plus élevés pour les concurrents, et ce, dans tous les segments, sauf celui de l'Internet. Les changements les plus frappants entre 2002 et 2003 concernent les paiements interentreprises des concurrents qui, exprimés en pourcentage des revenus, sont passés de 78 % à 52 % pour le service local et de 44 % à 36 % pour les services de données et de liaisons spécialisées. Ces diminutions par dollar de revenus dans les paiements interentreprises des concurrents peuvent s'expliquer par les réductions de tarif pour les services des concurrents et l'avènement des services d'accès au réseau numérique propres aux concurrents (ARNC), ce qui a permis aux concurrents d'obtenir des réductions de l'ordre de 40 % à 80 % dans le coût du service ARN par rapport au tarif de détail équivalent. L'augmentation des paiements interentreprises des concurrents par dollar de revenus pour l'interurbain, lesquels sont passés de 30 % à 41 %, peut s'expliquer par le fait que certains plans d'appel interurbains ont tendance à accorder plus de minutes d'interurbain.

Tableau 4.1.3
Paiements interentreprises par dollar de revenus
par secteur du marché filaire[26]

	Local		Interurbain		Données et liaisons spécialisées		Internet		Total	
	2002	2003	2002	2003	2002	2003	2002	2003	2002	2003
Titulaire	s/o	1 %	8 %	16 %	29 %	28 %	21 %	17 %	9 %	11 %
Concurrent	78 %	52 %	30 %	41 %	44 %	36 %	12 %	17 %	34 %	25 %

Source : Données recueillies par le CRTC

s/o En raison de questions de divulgation par recoupement, ces dépenses ont été combinées avec celles des concurrents.

d) Évolution de l'industrie

Certains changements importants sont intervenus dans la composition du marché canadien des télécommunications en 2003 et 2004. Les principaux acteurs ont reconnu l'effet potentiel que l'IP pourrait avoir sur leurs activités ou leurs réseaux et sur les services offerts. Tel que mentionné précédemment, les fournisseurs ont investi dans l'IP et presque tous les grands fournisseurs du secteur filaire ont annoncé un projet de VoIP, destiné aux clients d'affaires, aux clients de résidence ou les deux.

En 2003, Bell Canada a dissout BCE Nexxia Inc. en incorporant les activités de cette affiliée aux siennes. Les autres changements importants découlent d'alliances et d'acquisitions. En 2004, des ESLT régionales se sont portées acquéreurs de certains grands concurrents dans le cadre de leur expansion au-delà de leurs territoires traditionnels. Grâce à l'acquisition d'Allstream, MTS est soudainement devenue le troisième fournisseur de services en importance au pays et un intervenant national par sa présence dans l'Est du Canada. Bell Canada a renforcé sa position dans l'Ouest canadien grâce à son acquisition des actifs canadiens de 360networks. Dans le cadre de cette transaction, Bell Canada vendra à Call-Net la clientèle que 360networks possède dans l'Est du Canada. Call-Net a également la possibilité d'acheter de Bell Canada les actifs que 360networks détenait dans cette région. Rogers Wireless Inc. (RWI) a offert d'acheter les parts de Microcell. De plus, Bell Canada a acheté le reste des parts (40 %) que MTS (maintenant MTS Allstream Inc.) détenait dans Bell West, ce qui lui confère la pleine propriété de Bell West.

Résumé

Les revenus de l'industrie canadienne des télécommunications sont demeurés relativement stables en 2003, n'augmentant que d'environ 1,1 %. Dans les segments de service, la forte croissance des revenus des services d'accès Internet de détail et du sans-fil (11,2 %) et (13,3 %), respectivement, s'est poursuivie en 2003. Ces hausses dans les deux segments ont été encore une fois largement contrebalancées par une baisse des revenus dans l'interurbain (9,0 %), les services locaux et d'accès (3,0 %) et les services de données et de liaisons spécialisées (1,4 %).

[26] Les dépenses interentreprises ne comprennent pas les paiements de contribution.

Les revenus des fournisseurs de services filaires par ligne par mois sont passés de 100 $ en 2001 à 97 $ en 2003, une baisse de 3 %. Les revenus mensuels du sans-fil par abonné sont demeurés relativement stables à 49 $ en 2003.

Devant la forte croissance du secteur du sans-fil, la part des revenus des services de télécommunication dans le secteur filaire a continué de diminuer, passant de 77 % l'année précédente à 75 % en 2003. Les titulaires du secteur filaire ont continué de détenir la plus grande partie de l'ensemble des revenus des services de télécommunication (75 %).

En 2003, l'EBITDA de l'industrie a diminué de 6 %. La part de l'EBITDA correspondant au secteur filaire a diminué, passant de 81 % en 2002 à 72 % en 2003 alors que l'EBITDA des services sans fil passait de 2,2 milliards de dollars en 2002 à 3,1 milliards de dollars en 2003. Même si les revenus et l'EBITDA des concurrents du secteur filaire ont connu une croissance positive, les titulaires dans ce secteur ont continué de détenir la part du lion de ces bénéfices.

Les dépenses en immobilisations totales dans l'industrie canadienne des télécommunications se sont élevées à 5,2 milliards de dollars en 2003, une baisse de 17 % par rapport à 2002. La diminution des dépenses en immobilisations de 45 % de la part des concurrents en 2003 est en grande partie attribuable au fait que les grands concurrents du secteur filaire s'étaient placés sous la protection de la loi sur les faillites en 2002. Un examen des états financiers trimestriels des grandes compagnies indique une tendance à la hausse des dépenses en immobilisations en 2004. Dans l'attente du passage aux technologies IP et de la croissance des réseaux IP, les compagnies prévoient des coûts d'exploitation moins élevés, ce qui leur permettra d'améliorer leur marge d'exploitation. Le marché concurrentiel risque d'exercer des pressions pour que les titulaires et les concurrents partagent une partie de ces économies avec les clients, sous la forme de baisses de prix.

4.2 Interurbain

Points saillants

- Les revenus de l'interurbain, à la fois de détail et de gros, sont passés de 6,5 milliards de dollars en 2002 à 5,9 milliards de dollars en 2003, une baisse de 9,0 %.
- Les minutes d'interurbain ont continué d'augmenter, passant de 54,8 milliards en 2002 à 55,8 milliards en 2003, soit une hausse de 1,8 %.
- Les revenus de l'interurbain des concurrents ont diminué de 2,4 % en 2003 tandis que ceux des titulaires ont baissé de 11,6 %. Par conséquent, la part des revenus de l'interurbain des concurrents est passée de 28,0 % en 2002 à 30,1 % en 2003, alors que celle des titulaires a diminué, passant de 72,0 % à 69,9 %.
- Dans le marché de détail, les concurrents généraient 30,3 % des revenus de l'interurbain en 2003, par rapport à 29,0 % l'année précédente, alors que chez les titulaires, leur part a diminué, passant de 69,7 % en 2003 contre 71,0 % l'année précédente.

Description du secteur

a) Description des services

Le segment du marché de l'interurbain comprend le trafic téléphonique filaire acheminé à l'extérieur de la zone d'appel local. Les services interurbains filaires sont vendus selon des formules aussi diversifiées que l'imposition de frais standard par minute, des plans à frais mensuels fixes offerts par une entreprise intercirconscription de base (EIB) présélectionnée et des services de contournement qui évitent l'EIB au profit des services d'un autre fournisseur de services interurbains. Par le passé, le trafic interurbain était également acheminé à partir du réseau à commutation de circuits. Mais les dernières avancées dans les technologies IP ont permis à certaines entreprises d'utiliser cette technologie pour acheminer le trafic téléphonique interurbain.

b) Marchés et observations

Le tableau 4.2.1 présente les revenus et les minutes d'interurbain pour la période de 2000 à 2003. Les revenus comprennent les revenus de détail provenant des services interurbains vendus aux abonnés des services de résidence et d'affaires, les revenus de gros générés par le trafic interurbain vendu aux autres fournisseurs de services à des fins de revente et le partage des revenus payés à une autre entreprise pour le transport du trafic à l'extérieur du territoire d'exploitation du fournisseur de services. Les minutes d'interurbain comprennent à la fois les minutes de détail et de gros, mais excluent les minutes associées au partage des revenus nationaux et internationaux.

Tableau 4.2.1
Marché de l'interurbain

	2000	2001	2002	2003	*Croissance 2002-2003*	*TCAC 2000-2003*
Revenus (millions $)	7 126 #	6 700 #	6 534 #	5 944	*-9,0 %*	*-5,9 %*
Minutes (millions)	50 885 #	52 977 #	54 835 #	55 820	*1,8 %*	*3,1 %*

Source : Données recueillies par le CRTC

Grâce aux nouvelles technologies moins coûteuses, les fournisseurs de services interurbains ont amélioré leurs marges d'exploitation. Par contre, les pressions concurrentielles ont forcé les entreprises à répercuter une partie de ces économies sur le consommateur. Les prix de l'interurbain ont donc diminué, ce qui a généré une baisse des revenus et une augmentation du nombre de minutes d'interurbain.

Le diagramme 4.2.1 indique les revenus de l'interurbain par composante, répartis selon le service de détail et de gros, pour la période 2002-2003. Les revenus de détail représentent 81 % du total des revenus de l'interurbain en 2003, soit une hausse par rapport à 76 % en 2002. De ces revenus, les frais fixes, en l'occurrence les plans d'abonnement, représentaient 18 % en 2003, contre 12 % en 2002. Inversement, les revenus fondés sur l'utilisation ont baissé d'environ 6 %. Pendant la même période, les revenus de gros ont diminué, passant de 24 % des revenus de l'interurbain en 2002 à 19 % en 2003. Quant au partage des revenus, qui constitue la plus grande partie des revenus de gros, il est passé de 1,1 milliard de dollars des revenus, ou 72 % du segment de gros en 2002, à 0,6 milliard de dollars, ou 51 %, en 2003.

Diagramme 4.2.1
Revenus de l'interurbain par composante

Source : Données recueillies par le CRTC

c) Participants du secteur

Les participants de ce marché comprennent surtout les grandes compagnies de téléphone titulaires, plusieurs entreprises dotées d'installations qui fournissent des services locaux et des services interurbains commutés ainsi que divers revendeurs qui revendent le service interurbain ou qui le fournissent à l'aide d'installations appartenant normalement à une titulaire ou à une entreprise de services intercirconscriptions dotées d'installations.

Normalement, les abonnés de l'interurbain de détail choisissent d'emblée leur EIB pour le trafic interurbain, mais ils peuvent également recourir à d'autres fournisseurs de services, « contournant » ainsi leur EIB. Il s'agit, entre autres, de cartes prépayées ou de fournisseurs de services de contournement. En 2003, les revenus de ces services ont représenté environ 6 % des revenus de l'interurbain de détail.

d) Cadre de réglementation

La concurrence dans le marché de l'interurbain a commencé en 1990 avec la revente de certains services interurbains commutés (la décision 90-3).[27] En 1992, le marché s'est ouvert davantage aux entreprises dotées d'installations (la décision 92-12).[28] En 1998, conformément à la décision 97-19,[29] le Conseil s'est abstenu de réglementer les tarifs des services interurbains des entreprises titulaires, à l'exception de Norouestel, en imposant certaines conditions aux titulaires, notamment un plafonnement des prix s'appliquant à chaque tableau des tarifs des services interurbains de base.

Depuis sa création, le régime de concurrence a connu de nombreux changements, de l'influx initial d'entreprises concurrentes dotées d'installations et de revendeurs, à une période caractérisée par les fusions d'entreprises et la focalisation sur des segments de marché précis. Tout au long de cette évolution, les abonnés des services interurbains ont bénéficié de réductions continuelles des tarifs, ainsi que de toute une série de plans de rabais et d'options qui répondaient à leurs besoins particuliers.

---

[27] *Revente et partage des services téléphoniques de ligne directe*, Décision Télécom CRTC 90-3, 1er mars 1990.

[28] *Concurrence dans la fourniture de services téléphoniques publics vocaux interurbains et questions connexes relatives à la revente et au partage*, Décision Télécom CRTC 92-12, 12 juin 1992.

[29] *Abstention – Réglementation des services interurbains fournis par les compagnies de téléphone titulaires*, Décision Télécom CRTC 97-19, 18 décembre 1997.

e) Évolution de la réglementation

En ce qui concerne le marché de l'interurbain, le Conseil s'est abstenu de réglementer dans une série de décisions concernant divers intervenants et divers segments du marché (les décisions 94-19[30] et 97-10,[31] et l'ordonnance 99-1202[32]).

Même si le Conseil s'est abstenu de réglementer le marché de l'interurbain, il continue de réglementer le marché des services locaux et d'accès, ce qui influe sur le coût que les entreprises de services interurbains concurrentes doivent payer pour se raccorder aux installations d'une entreprise de services locaux titulaire (ESLT). En mai 2002, le Conseil a publié la décision 2002-34, dans laquelle il rajuste les tarifs de raccordement direct que les concurrents paient aux ESLT pour qu'ils puissent acheminer aux clients locaux des entreprises de services locaux (ESL) les appels interurbains en provenance et à destination du réseau des ESLT. En fait, le Conseil a supprimé le tarif national de 0,3 cent par minute par bout (sauf dans le cas de SaskTel, dont le tarif était fixé à 0,5 cent), et l'a remplacé par les tarifs propres au territoire de l'ESLT, qui variaient entre 0,128 cent, dans le cas de Bell Canada, et 0,439 cent, dans le cas de SaskTel.

En décembre 2003, le Conseil a de nouveau révisé les tarifs de raccordement direct dans la décision 2003-83[33] et les a abaissés pour chaque ESLT, à des tarifs oscillant entre 0,108 cent pour Bell Canada et 0,208 cent pour SaskTel. Les tarifs de TELUS n'étaient pas visés par cette décision et sont restés à 0,209 cent pour l'Alberta et à 0,181 cent pour la Colombie-Britannique, conformément à la décision 2003-12-1.[34]

La réduction des tarifs de raccordement direct et des tarifs connexes a permis aux concurrents de l'interurbain de continuer à réaliser des économies.

Segments du marché

Interurbain

Le tableau 4.2.2 présente un résumé des revenus de l'interurbain par secteur de résidence, d'affaires et de gros pour la période 2000 à 2003.

---

30 *Examen du cadre de réglementation*, Décision Télécom CRTC 94-19, 16 septembre 1994.

31 *Téléglobe Canada Inc. – Revente et partage de services internationaux de ligne directe*, Décision Télécom CRTC 97-10, 5 mai 1997.

32 *Abstention de réglementation des ententes entre entreprises de télécommunications canadiennes et étrangères*, Ordonnance Télécom CRTC 99-1202, 22 décembre 1999.

33 *Service de raccordement direct*, Décision de télécom CRTC 2003-83, 17 décembre 2003.

34 *Tarifs applicables à l'espace de co-implantation, au service de raccordement direct, à l'accès au service sans fil : services d'accès côté ligne et au service d'accès au réseau 9-1-1 provincial évolué offert aux fournisseurs de services sans fil*, Décision de télécom CRTC 2003-12-1, 19 novembre 2003.

Tableau 4.2.2
Revenus de l'interurbain par segment du marché
(millions $)

	2000	2001	2002	2003	*Croissance 2002-2003*	*TCAC 2000-2003*
De résidence	3 211 #	3 007 #	3 038 #	3 013	*-0,8 %*	*-2,1 %*
D'affaires	2 209	2 081	1 970 #	1 777	*-9,8 %*	*-7,0 %*
De gros	1 706	1 612	1 526	1 154	*-24,4 %*	*-12,2 %*
Total	7 126 #	6 700 #	6 534 #	5 944	*-9,0 %*	*-5,9 %*

Source : Données recueillies par le CRTC

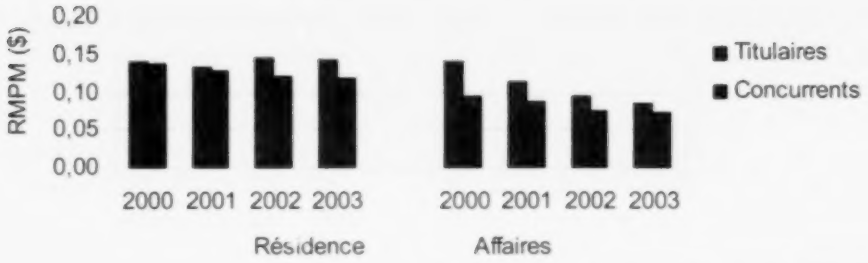
Pour la période de 2002 à 2003, les revenus de l'interurbain ont diminué de 9,0 % au total, passant à 5,9 milliards de dollars. C'est dans le marché de gros, qui comprend le partage des revenus entre entreprises pour le transport et/ou le raccordement du trafic facturé d'une autre entreprise, que la baisse a été la plus marquée. Les revenus de gros ont diminué de 24,4 %, soit 0,4 milliard de dollars, ce qui est en partie attribuable au fait que les entreprises ont continué de réduire les tarifs de partage des revenus et de gros pour le transport et le raccordement du trafic interurbain. En tant que pourcentage des revenus totaux de l'interurbain, les revenus de gros se sont situés à 19,4 % en 2003, une baisse par rapport à 23,3 % en 2002.

Dans le marché de détail, les revenus d'affaires ont diminué de 9,8 % en 2003. Les pressions en faveur d'une tarification concurrentielle sont en grande partie responsables de cette diminution des revenus. Exprimés en pourcentage des revenus totaux de l'interurbain, les revenus d'affaires ont affiché, dans l'ensemble, une légère diminution, passant de 30,1 % en 2002 à 29,9 % en 2003.

En revanche, les revenus de résidence ont enregistré une légère baisse de 0,8 % en 2003, ce qui est essentiellement attribuable aux réductions de prix qui se sont poursuivies, bien que les tarifs de résidence ont moins diminué que ceux du secteur d'affaires. Exprimés en pourcentage des revenus totaux de l'interurbain, les revenus de résidence représentaient 50,7 % en 2003, contre 46,6 % en 2002.

En 2003, les revenus moyens par minute pour le trafic de détail ont diminué dans les secteurs d'affaires et de résidence du fait que les titulaires et les concurrents ont continué d'exploiter la tarification pour accroître leur clientèle. De plus, le client du secteur d'affaires a continué de bénéficier d'un avantage appréciable par rapport au client du secteur de résidence en ce qui concerne les prix parce que les grands fournisseurs ont continué de cibler les entreprises à fort volume et les grands clients d'affaires au moyen de structures tarifaires plus basses. Le revenu moyen par minute (RMPM) pour le trafic de résidence et d'affaires est indiqué dans le diagramme 4.2.2 ci-dessous.

Diagramme 4.2.2
Interurbain de détail – Revenu moyen par minute (RMPM)



Source : Données recueillies par le CRTC

Le tableau 4.2.3 présente les parts du marché de détail des grandes compagnies de téléphone titulaires en 2002 et en 2003, exprimées en revenus de l'interurbain d'affaires et de résidence, dans leurs territoires d'exploitation traditionnels.

Tableau 4.2.3
Part de marché des revenus de l'interurbain des compagnies de téléphone titulaires par région

Région	Pourcentage	
	2002	2003
C.-B., Alberta	75 %	72 %
Saskatchewan	82 %	82 %
Manitoba	78 %	76 %
Ontario, Québec	67 %	66 %
Atlantique	71 %	71 %

Source : Données recueillies par le CRTC

Interurbain de détail – Marché des services d'affaires

En 2003, les revenus de l'interurbain d'affaires se sont élevés à 1,8 milliard de dollars, soit une baisse de 9,8 % par rapport à 2002. Le volume de trafic connexe est resté relativement stable en 2003 par rapport à 2002, soit 22,5 milliards de minutes, bien que les concurrents aient acheminé une plus grande partie de ces minutes en 2003 que l'année précédente. La diminution des revenus d'affaires en 2003, accompagnée d'une quasi-stabilité du volume de minutes, est considérée comme le fruit de l'exploitation continue des prix en vue d'attirer les clients d'affaires de manière à obtenir une plus grande part de marché. L'impact de la concurrence au niveau des prix se traduit dans le tarif moyen par minute, qui a continué de diminuer en 2003, affichant une baisse de l'ordre de 10 %, ce qui a entraîné la chute globale des revenus, tel qu'indiqué précédemment.

Les tableaux 4.2.4 et 4.2.5 indiquent les tendances dans les revenus et les minutes d'interurbain d'affaires, pour la période 2000 à 2003.

Tableau 4.2.4
Revenus de l'interurbain d'affaires
(millions $)

	2000	2001	2002	2003	*Croissance 2002-2003*	*TCAC 2000-2003*
Titulaires	1 376	1 281	1 193	1 039	*-12,9 %*	*-8,9 %*
Concurrents	833	800	777 #	738	*-5,0 %*	*-4,0 %*
Total	2 209	2 081	1 970 #	1 777	*-9,8 %*	*-7,0 %*

Source : Données recueillies par le CRTC

Tableau 4.2.5
Minutes d'interurbain d'affaires
(millions)

	2000	2001	2002	2003	*Croissance 2002-2003*	*TCAC 2000-2003*
Titulaires	9 881	11 405	12 632	12 198	*-3,4 %*	*7,3 %*
Concurrents	8 805	9 310	9 768	10 334	*5,8 %*	*5,5 %*
Total	18 685	20 714	22 401	22 532	*0,6 %*	*6,4 %*

Source : Données recueillies par le CRTC

En 2003, les revenus de l'interurbain d'affaires des titulaires ont diminué de 12,9 % par rapport à l'année précédente, se chiffrant à 1,0 milliard de dollars, alors que ceux des concurrents ont diminué de 5,0 %, pour s'établir à 0,7 milliard de dollars pendant la même période. En ce qui concerne le volume de trafic, les titulaires ont vu leurs minutes d'interurbain d'affaires diminuer de 3,4 % pour se chiffrer à 12,2 milliards de minutes, alors que le volume de trafic des concurrents a augmenté de 5,8 % pour atteindre 10,3 milliards de minutes. Le changement dans le rapport entre les revenus et les minutes traduit une baisse générale de l'ordre de 10 % du RMPM chez les titulaires comme chez les concurrents.

Étant donné que l'ensemble des revenus du segment interurbain d'affaires des titulaires ont diminué en 2003, la part de marché des concurrents a augmenté, passant de 39,4 % en 2002 à 41,5 % en 2003.

Interurbain de détail – Marché de résidence

En 2003, les revenus de l'interurbain de résidence se sont élevés à 3,0 milliards de dollars, une baisse de 0,8 % par rapport à l'année précédente. Les minutes d'interurbain de résidence ont augmenté de 2 % globalement, se chiffrant à 22,4 milliards. Cette augmentation est surtout attribuable à la croissance du trafic des concurrents, alors que le nombre de minutes des titulaires est demeuré relativement stable pendant la même période.

Les tableaux 4.2.6 et 4.2.7 indiquent les tendances dans les revenus et les minutes d'interurbain de résidence pour la période de 2000 à 2003.

Tableau 4.2.6
Revenus de l'interurbain de résidence
(millions $)

	2000	2001	2002	2003	*Croissance 2002 - 2003*	*TCAC 2000 - 2003*
Titulaires	2 536	2 374	2 362	2 301	*-2,6 %*	*-3,2 %*
Concurrents	675 #	633 #	676 #	712	*5,3 %*	*1,8 %*
Total	3 211 #	3 007 #	3 038 #	3 013	*-0,8 %*	*-2,1 %*

Source : Données recueillies par le CRTC

Tableau 4.2.7
Minutes d'interurbain de résidence
(millions)

	2000	2001	2002	2003	*Croissance 2002 - 2003*	*TCAC 2000 - 2003*
Titulaires	18 280	17 814	16 305	16 300	*0,0 %*	*-3,8 %*
Concurrents	4 899 #	4 958 #	5 622 #	6 061	*7,8 %*	*7,3 %*
Total	23 180 #	22 773 #	21 928 #	22 361	*2,0 %*	*-1,2 %*

Source : Données recueillies par le CRTC

Les revenus de l'interurbain de résidence des titulaires ont diminué de 2,6 % en 2003 par rapport à l'année précédente, pour s'établir à 2,3 milliards de dollars, alors que ceux des concurrents ont connu une hausse de 5,3 % pendant la même période, pour se chiffrer à 0,7 milliard de dollars. En ce qui concerne le volume de trafic, les minutes d'interurbain de résidence des titulaires sont restées relativement stables à 16,3 milliards, alors que le volume chez les concurrents a augmenté de 7,8 %, soit 6,1 milliards de minutes.

Bien que l'ensemble des minutes de résidence ait augmenté de 2,0 %, cette croissance est essentiellement le fait des concurrents, les clients continuant de tirer profit des offres concurrentes.

Compte tenu de la croissance des revenus de l'interurbain de résidence chez les concurrents, la part de marché de ces entreprises est passée de 22,3 % en 2002 à 23,5 % en 2003.

Interurbain de gros

L'interurbain de gros représente les services que les entreprises d'interurbain offrent à d'autres fournisseurs de services interurbains. Ces services comprennent les arrangements de raccordement conclus entre entreprises dotées d'installations pour assurer le transport et/ou le raccordement du trafic au nom d'un autre fournisseur, sauf le trafic en provenance et à destination des réseaux locaux. L'interurbain de gros comprend aussi la vente de blocs de minutes de gros à des revendeurs de services interurbains. En 2003, les revenus de l'interurbain de gros se sont élevés à 1,2 milliard de dollars, soit une baisse de 0,4 milliard de dollars, ou 24,4 %, par rapport à 2002.

Le tableau 4.2.8 présente les tendances dans les revenus de l'interurbain de gros pour la période de 2000 à 2003.

Tableau 4.2.8
Revenus de l'interurbain de gros
(millions $)

	2000	2001	2002	2003	*Croissance 2002 - 2003*	*TCAC 2000 - 2003*
Titulaires	1 076	1 194	1 149	817	*-28,9 %*	*-8,8 %*
Concurrents	630	418	377	337	*-10,6 %*	*-18,8 %*
Total	1 706	1 612	1 526	1 154	*-24,4 %*	*-12,2 %*

Source : Données recueillies par le CRTC

Les revenus de l'interurbain de gros des titulaires ont diminué de 0,33 milliard de dollars, ou 28,9 %, alors que ceux des concurrents ont connu une baisse de 0,04 milliard de dollars, ou 10,6 %.

En ce qui concerne le partage des revenus, les titulaires et les concurrents ont connu une baisse de leurs revenus, qui sont passés de 1,1 milliard de dollars en 2002 à 0,6 milliard de dollars en 2003, soit une réduction de 43,4 %.[35] Ces diminutions peuvent s'expliquer en partie par les réductions des tarifs dans ce domaine et une moins grande dépendance à l'égard des fournisseurs canadiens de gros pour les appels internationaux.

Compte tenu de l'importante diminution des revenus de gros et du partage des revenus des titulaires, la part de marché des concurrents pour les revenus de l'interurbain de gros est passée de 24,7 % en 2002 à 29,8 % en 2003.

Résumé

Dans l'ensemble, les revenus de l'interurbain filaire continuent de diminuer chaque année en raison des pressions concurrentielles sur les prix. À cet égard, les revenus des titulaires ont davantage diminué en 2003 car les concurrents semblent avoir fait preuve de plus de dynamisme dans leur quête d'une part du marché à la suite de la restructuration de plusieurs compagnies survenue à la fin de 2002 et au début de 2003.

En 2004, le secteur de l'interurbain continuera de subir des changements car deux grands concurrents, Allstream (désormais MTS Allstream Inc.) et les actifs canadiens de 360networks ont été achetés par MTS (désormais MTS Allstream Inc.) et Bell Canada, respectivement. Call-Net a acheté de Bell Canada la clientèle que 360networks possédait dans l'Est du Canada, avec option d'acheter également les actifs canadiens établis dans cette région. Le fait que les principales compagnies regroupent l'interurbain avec d'autres services comme Internet, le service mobile et le vidéo/câble continuera également d'exercer une pression à la baisse sur les tarifs de l'interurbain en 2004, alors que l'imposition de frais d'abonnement aux clients d'affaires pourrait en partie contrebalancer ces effets négatifs sur les revenus.

[35] Source : Données recueillies par le CRTC.

L'émergence de la technologie IP pourrait avoir un impact plus important sur les services interurbains. Entre-temps, l'utilisation croissante des réseaux IP pour acheminer le trafic interurbain, lesquels offrent une solution économique, pourrait améliorer la marge des fournisseurs de services interurbains. Le marché concurrentiel pourrait contraindre les fournisseurs de services à répercuter certaines de ces économies aux consommateurs, et ce, sous forme d'une baisse des tarifs interurbains. La mesure dans laquelle les réseaux et les services IP se déploieront en 2004 et au cours des années suivantes dictera l'impact général de cette technologie sur les services interurbains au cours des années à venir.

4.3 Services locaux et d'accès

Points saillants

- Les revenus des services locaux et d'accès sont passés de 10,0 milliards de dollars en 2002 à 9,7 milliards de dollars en 2003, soit une baisse de 3,0 %.
- Le nombre total de lignes locales est passé de 20,6 millions de lignes en 2002 à 20,7 millions de lignes en 2003, soit une hausse de 0,2 %.
- Le nombre de lignes de résidence a diminué, passant de 12,91 millions en 2002 à 12,89 millions en 2003, soit une baisse de 0,2 %, alors que le nombre de lignes d'affaires est passé de 7,02 millions à 7,00 millions, soit une baisse de 0,3 % pendant la même période. Quant au nombre de lignes de gros, il est passé de 0,52 million à 0,61 million, ce qui représente une hausse de 17 %.
- La part des lignes de détail détenue par les concurrents a augmenté, passant de 3,9 % en 2002 à 4,3 % en 2003.
- La part des lignes de résidence détenue par les concurrents a également augmenté, passant de 1,4 % en 2002 à 2,0 % en 2003, tandis que leur part des lignes d'affaires est demeurée relativement stable à 8,6 %.
- La part des revenus générés par les services locaux de résidence des concurrents a augmenté, passant de 1,1 % en 2002 à 1,9 % en 2003, tandis que leur part des revenus découlant des services d'affaires ont diminué, passant de 8,1 % à 7,9 %.

Description du secteur

a) Description des services

Le service téléphonique filaire local est à la base des services de télécommunication vocaux de résidence et d'affaires au Canada. Traditionnellement, le service local s'entend du service téléphonique de base qui, à partir d'un appareil téléphonique raccordé au réseau de l'entreprise et moyennant des frais mensuels de base, permet à l'abonné de faire un nombre illimité d'appels dans la zone locale. Au fil des ans, le service local a évolué et il inclut désormais certains autres services comme les services de messages automatisés, le Centrex d'affaires, les services de réseau numérique à intégration de services (RNIS) et d'autres services aux utilisateurs, notamment l'installation et la réparation du câblage intérieur, les téléconférences et divers services locaux. Il comprend également la vente de services locaux de gros et les frais imposés aux concurrents pour qu'ils soient raccordés au réseau local.

À la suite de l'introduction de la concurrence locale en 1997, les revenus des services locaux ont commencé à inclure les revenus des services fournis aux concurrents pour leur permettre d'accéder au réseau local, notamment les lignes dégroupées, c'est-à-dire le câblage entre le local d'un client et le central de la compagnie de téléphone. Il y a aussi les revenus provenant des services d'interconnexion comme la commutation et le groupement, ces frais d'interconnexion tarifés que le fournisseur de services doit payer à un autre fournisseur de services locaux pour transférer le trafic du réseau de téléphone public commuté (RTPC) de son réseau à celui de l'autre fournisseur en question.

Deux des catégories de revenus provenant des services locaux et d'accès qui figurent dans les revenus du segment indiqués au tableau 4.3.1 sont exclues des autres tableaux de la section sur les services locaux et d'accès du présent rapport. Il s'agit des revenus des services locaux de téléphones payants et des revenus de contribution. Les téléphones payants locaux sont des terminaux de télécommunication publics dont la facturation est établie par transaction au moyen de pièces ou de cartes, comme il est expliqué à la section 4.8. Les revenus de contribution représentent actuellement les subventions reçues par les entreprises de services locaux (ESL) pour financer le service local dans les zones de desserte à coût élevé.

Les revenus provenant de la vente d'équipement terminal filaire, comme les appareils téléphoniques et l'équipement de commutation d'installation avec postes supplémentaires (PBX), sont exclus des revenus des services locaux et d'accès traités dans ce rapport.

b) Marchés et observations

Le tableau 4.3.1 présente les résultats du total des revenus et des lignes concernant les services locaux et d'accès pour la période de 1999 à 2003.

Tableau 4.3.1
Total des revenus et des lignes des services locaux et d'accès

	1999	2000	2001	2002	2003	*Croissance 2002-2003*	*TCAC 1999-2003*
Revenus totaux - local et accès (millions $)	9 730	10 345	11 023	10 003	9 699	*-3,0 %*	*-0,1 %*
moins les revenus de contribution (millions $)	904	957	1 002	250	247	*-1,3 %*	*-27,7 %*
Revenus des services locaux et d'accès (millions $)	8 826	9 388	10 021	9 753	9 452	*-3,1 %*	*1,7 %*
Lignes (milliers)	20 380	20 840	21 126	20 622	20 664	*0,2 %*	*0,3 %*

Source : Données recueillies par le CRTC

Le total des revenus des services locaux et d'accès indiqué dans le tableau 4.3.1 comprend les tarifs mensuels du service local et du service d'accès ainsi que les frais de service, la contribution et les revenus provenant des téléphones payants locaux. Le nombre de lignes locales indiqué dans ce tableau inclut les téléphones payants locaux ainsi que les lignes vendues au prix de gros à des affiliées et à des tiers fournisseurs de services de télécommunication. Tous les autres tableaux et diagrammes de cette section excluent les revenus provenant de la contribution et des lignes de téléphones payants ainsi que les revenus connexes, à moins d'indication contraire.

Entre 2002 et 2003, les revenus des services locaux et d'accès ont diminué de 3,0 %, de 10,0 milliards de dollars en 2002 à 9,7 milliards de dollars en 2003. Cette diminution s'est fait sentir surtout dans les segments de gros et d'affaires des ESLT. Quant au nombre de lignes locales et d'accès, il a connu une légère hausse de 0,2 % pendant la même période.

c) Participants du secteur

Les grandes ESLT exercent leurs activités presqu'à la grandeur du pays. Les petites ESLT exploitent dans certaines régions de l'Ontario, du Québec et de la Colombie-Britannique et comprennent certaines entreprises municipales. Dans une large mesure, les ESLT limitent leurs activités à leurs territoires d'exploitation d'origine, bien que ces dernières années, quelques-unes les aient étendues à d'autres régions, directement ou par l'intermédiaire d'affiliées.

Depuis l'instauration de la concurrence locale en 1997, la pénétration des concurrents dans le segment des services locaux et d'accès a été limitée. Normalement, les concurrents sont des fournisseurs de services dotés d'installations, qui possèdent une partie de leurs installations de RTPC, ou des revendeurs de services Centrex achetés de la titulaire ou d'autres concurrents dotés d'installations, ce qui est moins souvent le cas. Bien peu de fournisseurs de services par câble et de compagnies de téléphone de services publics pouvant offrir des services au moyen de leur propre infrastructure ont fait une percée dans ce marché. Certaines ESLT se sont également étendues en dehors de leurs territoires de desserte traditionnels et y assurent une concurrence soit directement, soit par l'intermédiaire d'affiliées. Dans le rapport, nous qualifions ces activités d'activités hors territoire.

Pour leur part, les concurrents se sont principalement attaqués au marché local d'affaires dans les grands centres urbains, bien qu'ils aient également fait une certaine percée dans le marché local de résidence dans quelques villes.

d) Cadre de réglementation

En 1997, le service téléphonique local a été ouvert à la concurrence fondée sur les installations dans les territoires des grandes ESLT (sauf les territoires de Norouestel, de Télébec et de TELUS Québec). Le Conseil continue toutefois de réglementer les services locaux que les ESLT fournissent aux consommateurs ainsi que les services d'interconnexion que fournissent les ESL. Avant l'instauration de la concurrence locale, les ESLT étaient assujetties à un cadre de réglementation fondé sur le taux de rendement, selon lequel les prix du service local étaient fixés selon les besoins en revenus, d'après un taux de rendement approuvé par le Conseil. (Remarque : la concurrence locale n'est pas autorisée dans le territoire d'exploitation de Norouestel).

En 1998, la réglementation par plafonnement des prix a remplacé la réglementation fondée sur le taux de rendement. Cette réglementation, qui fait appel à une formule pour déterminer le prix maximum exigible pour les différents ensembles de services, est jugée plus efficace que celle fondée sur le taux de rendement parce qu'elle incite davantage les ESLT à réduire les coûts et à faire preuve d'efficacité et d'innovation dans la fourniture de leurs services.

e) Évolution de la réglementation au cours de l'année écoulée

Plusieurs décisions réglementaires ont eu une forte incidence sur l'environnement concurrentiel du marché des services locaux et d'accès. Ces décisions découlent des préoccupations exprimées par le Conseil et le gouvernement fédéral au sujet du peu de concurrence dans le marché local et reflètent la nécessité d'éliminer les obstacles à la concurrence locale.

En mai 2002, le Conseil a rendu la décision 2002-34, dans laquelle il a, entre autres choses, rajusté les tarifs de raccordement direct que les concurrents paient pour faire raccorder le trafic interurbain au réseau de l'ESLT. Plus précisément, le Conseil a supprimé le tarif national de 0,3 cent par minute par bout (sauf dans le cas de SaskTel, dont le tarif était fixé à 0,5 cent), et l'a remplacé par les tarifs propres au territoire de l'ESLT, qui variaient entre 0,128 cent, dans le cas de Bell Canada, et 0,439 cent, dans le cas de SaskTel. En décembre 2003, dans la décision 2003-83, le Conseil a de nouveau révisé ces tarifs à la baisse pour chaque ESLT, les tarifs retenus variant entre 0,108 cent pour Bell Canada et 0,208 cent pour SaskTel. Les tarifs de TELUS n'étaient pas visés par cette décision et sont restés aux taux de 0,209 cent pour l'Alberta et de 0,181 cent pour la Colombie-Britannique, conformément à la décision 2003-12-1.

En janvier 2003, le Conseil a publié l'avis 2003-1,[36] dans lequel il a amorcé un examen des promotions de reconquête. En mars 2003, le Conseil a publié l'avis 2003-1-1,[37] dans lequel il ordonnait la suspension de toutes les promotions visant les services filaires locaux jusqu'à ce qu'il se soit prononcé sur les questions soulevées dans le cadre de l'avis 2003-1.

En juin 2003, dans la décision 2003-45,[38] le Conseil a fixé les conditions et les principes régissant la fourniture des services de télécommunication aux clients habitant dans des immeubles à logements multiples (ILM), notamment des lignes directrices qui aideront les propriétaires d'immeubles et les entreprises de services locaux à négocier des conditions justes et indiquées concernant l'accès aux ILM.

En décembre 2003, le Conseil a publié l'avis 2003-10,[39] lequel portait sur l'examen des garanties relatives aux prix planchers des services tarifés de détail et sur la question de savoir s'il fallait interdire aux ESLT de grouper le service local avec les services faisant l'objet d'une abstention.

Segments du marché

Le tableau 4.3.2 présente un résumé des revenus des services locaux et d'accès répartis selon les segments de résidence, d'affaires et de gros pour la période de 1999 à 2003. Comme il a déjà été mentionné, les revenus de contribution et des services de téléphones payants ne sont pas compris dans les tableaux qui suivent. Le tableau 4.3.3 indique le nombre de lignes locales dans le cas des segments de marché.

---

[36] *Examen des promotions de reconquête*, Avis public de télécom CRTC 2003-1, 15 janvier 2003.

[37] *Examen des promotions*, Avis public de télécom CRTC 2003-1-1, 13 mars 2003.

[38] *Fourniture de services de télécommunication aux clients d'immeubles à logements multiples*, Décision de télécom CRTC 2003-45, 30 juin 2003.

[39] *Modifications apportées à l'avis public de télécom CRTC 2003-8 intitulé Examen des garanties relatives aux prix planchers des services tarifés de détail et questions connexes*, Avis public de télécom CRTC 2003-10, 8 décembre 2003.

Tableau 4.3.2
Revenus des services locaux et d'accès par principal segment de marché
(millions $)

	1999	2000	2001	2002	2003	*Croissance 2002-2003*	*TCAC 1999-2003*
De résidence	4 421	4 833	5 060	5 140	5 132	*-0,2 %*	*3,8 %*
D'affaires	3 637	3 769	3 946	3 544	3 398	*-4,1 %*	*-1,7 %*
De gros	577	636	740	893	755	*-15,5 %*	*7,0 %*
Total	8 635	9 238	9 746	9 577	9 285	*-3,0 %*	*1,8 %*

Source : Données recueillies par le CRTC

Tableau 4.3.3
Lignes locales par principal segment de marché
(milliers)

	1999	2000	2001	2002	2003	*Croissance 2002-2003*	*TCAC 1999-2003*
De résidence	12 772	12 909	12 920	12 913	12 886	*-0,2 %*	*0,2 %*
D'affaires	7 080	7 378	7 561	7 024	7 004	*-0,3 %*	*-0,3 %*
De gros	350	381	474	521	611	*17,3 %*	*15,0 %*
Total	20 202	20 668	20 955	20 458	20 502	*0,2 %*	*0,4 %*

Source : Données recueillies par le CRTC

En 2003, les revenus des services locaux et d'accès (à l'exclusion de la contribution et des revenus provenant de l'équipement terminal et des téléphones payants) ont diminué de 3,0 %. Tous les secteurs du marché local ont enregistré une baisse des revenus en 2003, plus particulièrement dans le secteur de gros, 15,5 %, et le secteur d'affaires, 4,1 %. La baisse des revenus générés par les services de gros s'explique en grande partie par la diminution des revenus d'interconnexion des entreprises titulaires en 2003, qui elle est essentiellement attribuable aux baisses de tarif connexes.

Durant la même période, le nombre de lignes locales a augmenté de 0,2 %, pour se chiffrer à 20,5 millions en 2003. L'augmentation est surtout attribuable à l'augmentation du nombre de lignes de gros survenue à la suite de la restructuration de certains fournisseurs de services de télécommunication, sans quoi le changement d'une année à l'autre serait minime. En 2003, le nombre de lignes locales a légèrement diminué dans le secteur de détail, situation qui est en partie attribuable à la baisse des revenus connexes. En revanche, le nombre de lignes locales a augmenté de 17 % dans le secteur de gros, passant de 0,52 million de lignes en 2002 à 0,61 million de lignes en 2003.

Part de marché par province

Le tableau 4.3.4 indique la part des lignes locales (y compris les lignes de gros fournies aux affiliées) des grandes entreprises titulaires par province. La part de marché des titulaires exclut leurs activités locales hors territoire.

Tableau 4.3.4
Part du marché local des titulaires par province (lignes)

Province	2000	2001	2002	2003
Colombie-Britannique	97,3 %	97,2 %	96,0 %	92,7 %
Alberta	97,4 %	96,5 %	94,2 %	94,0 %
Saskatchewan	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %
Manitoba	98,7 %	98,2 %	98,1 %	97,6 %
Ontario	94,2 %	94,4 %	93,3 %	92,2 %
Québec	97,6 %	96,9 %	96,7 %	95,6 %
Nouveau-Brunswick	99,8 %	99,8 %	99,8 %	99,7 %
Nouvelle-Écosse	99,2 %	94,9 %	92,0 %	89,5 %
Île-du-Prince-Édouard	100,0 %	99,5 %	95,7 %	93,9 %
Terre-Neuve-et-Labrador	98,9 %	98,1 %	97,2 %	93,8 %

Source : Données recueillies par le CRTC

À l'échelle nationale, dans le secteur filaire local, les concurrents, y compris les titulaires exploitant à l'extérieur de leur territoire, ont gagné du terrain, leur part du marché exprimée en lignes locales étant passée de 5,1 % en 2002 à 6,3 % en 2003.

Tableau 4.3.5
Part de marché (lignes locales) dans les grands centres urbains[40]

Province	Ville	Lignes d'affaires		Lignes de résidence		Lignes totales	
		2002	2003	2002	2003	2002	2003
Colombie-Britannique	Vancouver						
	Titulaires	87.7 %	73.1 %	98.1 %	96.9 %	93.3 %	87.6 %
	Titulaires hors territoire	2.2 %	17.0 %	0.0 %	0.0 %	2.0 %	6.2 %
	Concurrents	10.1 %	9.9 %	1.9 %	3.1 %	4.7 %	6.3 %
	Victoria						
	Titulaires	90.4 %	89.2 %	100.0 %	100.0 %	97.2 %	96.1 %
	Titulaires hors territoire	1.6 %	2.6 %	0.0 %	0.0 %	0.4 %	0.7 %
	Concurrents	8.0 %	8.2 %	0.0 %	0.0 %	2.4 %	3.2 %
Alberta	Calgary						
	Titulaires	85.5 %	84.1 %	96.9 %	94.9 %	89.4 %	90.5 %
	Titulaires hors territoire	4.8 %	6.3 %	0.0 %	0.0 %	5.0 %	2.4 %
	Concurrents	9.7 %	9.5 %	3.1 %	5.1 %	5.6 %	7.2 %
	Edmonton						
	Titulaires	84.2 %	79.7 %	100.0 %	100.0 %	94.0 %	91.6 %
	Titulaires hors territoire	8.0 %	13.0 %	0.0 %	0.0 %	3.0 %	5.0 %
	Concurrents	7.8 %	7.3 %	0.0 %	0.0 %	3.0 %	3.5 %
Saskatchewan	Saskatoon						
	Titulaires	99.9 %	99.9 %	100.0 %	100.0 %	100.0 %	100.0 %
	Concurrents	0.1 %	0.1 %	0.0 %	0.0 %	0.0 %	0.0 %
	Regina						
	Titulaires	99.9 %	99.9 %	100.0 %	100.0 %	100.0 %	100.0 %
	Concurrents	0.1 %	0.1 %	0.0 %	0.0 %	0.0 %	0.0 %
Manitoba	Winnipeg						
	Titulaires	92.5 %	92.4 %	100.0 %	100.0 %	97.2 %	96.7 %
	Concurrents	7.5 %	7.6 %	0.0 %	0.0 %	2.8 %	3.3 %
Ontario	Toronto						
	Titulaires	82.1 %	81.3 %	95.9 %	94.0 %	89.7 %	88.7 %
	Titulaires hors territoire	1.9 %	1.9 %	0.0 %	0.1 %	0.9 %	1.0 %
	Concurrents	16.0 %	16.8 %	4.1 %	5.9 %	9.4 %	11.1 %
	Ottawa-Gatineau						
	Titulaires	91.9 %	91.3 %	99.1 %	98.4 %	95.4 %	94.8 %
	Concurrents	8.1 %	8.7 %	0.9 %	1.6 %	4.6 %	5.2 %
	Hamilton						
	Titulaires	87.1 %	85.6 %	98.4 %	96.8 %	94.3 %	92.4 %
	Titulaires hors territoire	0.4 %	0.8 %	0.0 %	0.0 %	0.1 %	0.2 %
	Concurrents	12.6 %	13.6 %	1.6 %	3.2 %	5.6 %	7.3 %
	London						
	Titulaires	85.9 %	84.8 %	97.9 %	96.4 %	93.7 %	91.8 %
	Concurrents	14.1 %	15.2 %	2.1 %	3.6 %	6.3 %	8.1 %
	Kitchener						
	Titulaires	84.4 %	84.0 %	97.9 %	96.4 %	93.4 %	91.4 %
	Titulaires hors territoire	0.2 %	0.0 %	0.0 %	0.0 %	0.0 %	0.0 %
	Concurrents	15.4 %	15.8 %	2.1 %	3.6 %	6.6 %	8.6 %
	St Catharines-Niagara						
	Titulaires	87.8 %	86.1 %	100.0 %	100.0 %	96.3 %	95.5 %
	Concurrents	12.2 %	13.9 %	0.0 %	0.0 %	3.7 %	4.5 %
	Windsor						
	Titulaires	80.5 %	82.9 %	100.0 %	100.0 %	94.2 %	94.3 %
	Concurrents	19.5 %	16.7 %	0.0 %	0.0 %	5.8 %	5.6 %
	Oshawa						
	Titulaires	90.7 %	88.6 %	97.5 %	96.6 %	95.2 %	93.7 %
	Concurrents	9.3 %	11.3 %	2.5 %	3.4 %	4.8 %	6.3 %
Québec	Montréal						
	Titulaires	86.7 %	87.8 %	100.0 %	98.3 %	93.8 %	94.1 %
	Titulaires hors territoire	2.7 %	3.0 %	0.0 %	0.0 %	0.8 %	0.9 %
	Concurrents	10.6 %	9.3 %	0.0 %	1.7 %	5.4 %	5.0 %
	Québec						
	Titulaires	83.4 %	83.8 %	100.0 %	100.0 %	94.1 %	94.5 %
	Titulaires hors territoire	4.2 %	5.5 %	0.0 %	0.0 %	1.3 %	1.6 %
	Concurrents	12.4 %	10.7 %	0.0 %	0.0 %	4.6 %	3.9 %
Nouveau-Brunswick	Fredericton						
	Titulaires	99.9 %	99.9 %	100.0 %	100.0 %	100.0 %	100.0 %
	Concurrents	0.1 %	0.1 %	0.0 %	0.0 %	0.0 %	0.0 %
Nouvelle-Écosse	Halifax						
	Titulaires	94.5 %	88.9 %	87.3 %	82.4 %	90.3 %	85.1 %
	Concurrents	5.5 %	11.1 %	12.7 %	17.6 %	9.7 %	14.9 %
Île-du-Prince-Édouard	Charlottetown						
	Titulaires	99.9 %	91.4 %	89.5 %	84.1 %	93.6 %	87.3 %
	Concurrents	0.1 %	8.6 %	10.5 %	15.9 %	6.4 %	12.7 %
Terre-Neuve-et-Labrador	St. John's						
	Titulaires	89.7 %	89.6 %	100.0 %	100.0 %	96.1 %	92.5 %
	Concurrents	10.3 %	10.4 %	0.0 %	0.0 %	3.9 %	7.5 %

Source : Données recueillies par le CRTC

[40] Grand centre urbain est défini comme une région métropolitaine de recensement (RMR).

Le tableau 4.3.5 renferme d'autres données sur les parts de marché, exprimées en nombre de lignes locales, dans une série de grandes villes canadiennes par province. Dans plusieurs villes, la concurrence des titulaires hors territoire étant négligeable, voire inexistante, cet indicateur a été retiré du tableau.

D'après le tableau 4.3.5, les plus grandes parts de marché des concurrents, exprimées en nombre de lignes locales dans les grands centres urbains, par rapport aux résultats provinciaux présentés au tableau 4.3.4, indiquent que dans leurs stratégies de conquête du marché local, les concurrents ont surtout ciblé les principaux centres urbains du pays.

Marché local d'affaires

En 2003, le marché local d'affaires a poursuivi son déclin sur le plan des revenus et du nombre de lignes. Certains titulaires ont attribué cette absence de croissance à la rationalisation que les entreprises font des lignes d'affaires. Cette situation se traduit par une pression accrue sur les revenus des services d'affaires locaux filaires. Dans l'ensemble, le nombre de lignes a diminué de 0,3 % entre 2002 et 2003, alors que les revenus ont baissé de 4,1 % pendant la même période.

Les tableaux 4.3.6 et 4.3.7 présentent respectivement les revenus et les lignes du service local d'affaires de 1999 à 2003.

Tableau 4.3.6
Revenus du service local d'affaires[41]
(millions $)

	1999	2000	2001	2002	2003	*Croissance 2002-2003*	*TCAC 1999-2003*
Titulaires	3 531	3 619	3 736	3 258	3 128	*-4,0 %*	*-3,0 %*
Concurrents	106	150	210	286	270	*-5,6 %*	*26,3 %*
Total	3 637	3 769	3 946	3 544	3 398	*-4,1 %*	*-1,7 %*

Source : Données recueillies par le CRTC

Tableau 4.3.7
Lignes locales d'affaires[42]
(milliers)

	1999	2000	2001	2002	2003	*Croissance 2002-2003*	*TCAC 1999-2003*
Titulaires	6 679	6 806	6 970	6 303	6 185	*-1,9 %*	*-1,9 %*
Hors territoire	*n/d*	*n/d*	*n/d*	*119*	*221*	*85,7 %*	*n/d*
Concurrents	401	572	591	602	598	*-0,6 %*	*10,5 %*
Total	7 080	7 378	7 561	7 024	7 004	*-0,3 %*	*-0,3 %*

Source : Données recueillies par le CRTC
n/d : non disponible

[41] Certaines titulaires exploitant à l'extérieur de leur territoire n'ont pu fournir les renseignements relatifs aux revenus locaux ainsi générés.

[42] Les résultats des activités hors territoire ne sont disponibles qu'à partir de 2002.

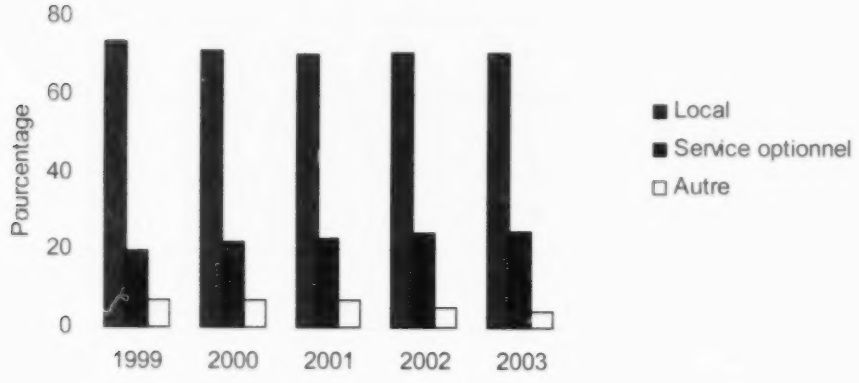
Comme l'indique le tableau 4.3.6, les revenus du service local d'affaires des titulaires ont diminué de 4,0 % en 2003, s'établissant à 3,1 milliards de dollars, alors que les revenus des concurrents chutaient de 5,6 %, pour atteindre 0,3 milliard de dollars pendant la même période. Comme on le voit au tableau 4.3.7, le nombre total des lignes locales d'affaires des titulaires a diminué de 0,25 % en 2003, ce qui reflète une baisse de 1,9 % dans les activités de leur territoire d'exploitation traditionnel, laquelle est compensée par une augmentation de 85,7 % des lignes hors territoire. Le nombre de lignes d'affaires des concurrents a diminué de 0,6 % pendant la même période.

Bien que les revenus et le nombre de lignes d'affaires des titulaires et des concurrents ont diminué entre 2002 et 2003, la baisse des concurrents a été légèrement plus importante et a entraîné une réduction de leur part de marché globale sur le plan des revenus, qui est passée de 8,1 % à 7,9 %, alors que la part de marché des lignes est restée relativement stable à 8,6 %. Pour ce qui est des activités hors territoire des ESLT, la part de marché des lignes d'affaires était de 3,2 % en 2003, une hausse par rapport à 1,7 % l'année précédente.

Marché local de résidence

Le service local de résidence comprend essentiellement le service local de base (y compris le service TouchTone), les fonctions optionnelles et d'autres services comme le raccordement et le câblage intérieur. Le diagramme 4.3.1 présente une analyse des revenus du service local de résidence par principale composante, de 1999 à 2003.

Diagramme 4.3.1
Revenus du service local de résidence par principale composante



Source : Données recueillies par le CRTC

Les données présentées dans le diagramme 4.3.1 indiquent que les revenus du service local de base continuent de représenter la plus grosse part des revenus du service local de résidence, soit 71 % en 2003 contre 73 % en 1999. La part des revenus du service local de résidence que représentent les fonctions optionnelles est passée d'environ 20 % en 1999 à 25 % en 2003, alors que la part des autres offres de service de résidence a diminué, passant de 7 % à 4 % des revenus pendant la même période.

En 2003, le marché local de résidence a affiché une très légère baisse de 0,2 % tant sur le plan des revenus que du nombre de lignes. Il semblerait que la croissance globale du nombre de ménages ait été en partie contrebalancée par une baisse de l'utilisation des deuxièmes lignes, laquelle s'explique par le fait que certains clients ont délaissé l'accès commuté Internet au profit du service haute vitesse, d'une part; alors que d'autres ont remplacé leur deuxième ligne par le service sans fil.

Le tableau 4.3.8 présente les revenus du service local de résidence pour la période de 1999 à 2003, alors que le tableau 4.3.9 indique le nombre de lignes locales de résidence pour la même période.

Tableau 4.3.8
Revenus du service local de résidence
(millions $)

	1999	2000	2001	2002	2003	*Croissance 2002-2003*	*TCAC 1999-2003*
Titulaires	4 418	4 817	5 038	5 082	5 035	*-0,9 %*	*3,3 %*
Concurrents	3	16	22	58	97	*67,2 %*	*138,5 %*
Total	4 421	4 833	5 060	5 140	5 132	*-0,2 %*	*3,8 %*

Source : Données recueillies par le CRTC

Table 4.3.9
Lignes locales de résidence
(milliers)

	1999	2000	2001	2002	2003	*Croissance 2002-2003*	*TCAC 1999-2003*
Titulaires	12 740	12 864	12 846	12 729	12 627	*-0,8 %*	*-0,2 %*
Hors territoire	n/d	n/d	n/d	-	1	*n/d*	*n/d*
Concurrents	32	45	74	184	258	*40,2 %*	*68,5 %*
Total	12 772	12 909	12 920	12 913	12 886	*-0,2 %*	*0,2 %*

Source : Données recueillies par le CRTC
n/d : non disponible

Comme on le voit dans le tableau 4.3.8, les revenus du service local de résidence des titulaires ont affiché une légère baisse de 0,9 %, se chiffrant à un peu plus de 5,0 milliards de dollars en 2003, alors que ceux des concurrents ont grimpé de 67,2 %, atteignant ainsi 97 millions de dollars. La part des revenus générés par le service local de résidence des concurrents a augmenté, passant de 1,1 % en 2002 à 1,9 % en 2003.

D'après le tableau 4.3.9, le nombre de lignes locales de résidence des titulaires a diminué de 0,8 % pour s'établir à 12,6 millions en 2003, alors que le nombre de lignes des concurrents a augmenté d'environ 40,2 %, atteignant 0,26 million de lignes pendant la même période. Le nombre de lignes de résidence fournies dans le cadre des activités hors territoire est resté négligeable en 2003 du fait que les titulaires ont concentré leurs efforts de marketing sur le marché d'affaires. La part de marché des concurrents dans le secteur des lignes locales de résidence est passée de 1,4 % en 2002 à 2,0 % en 2003.

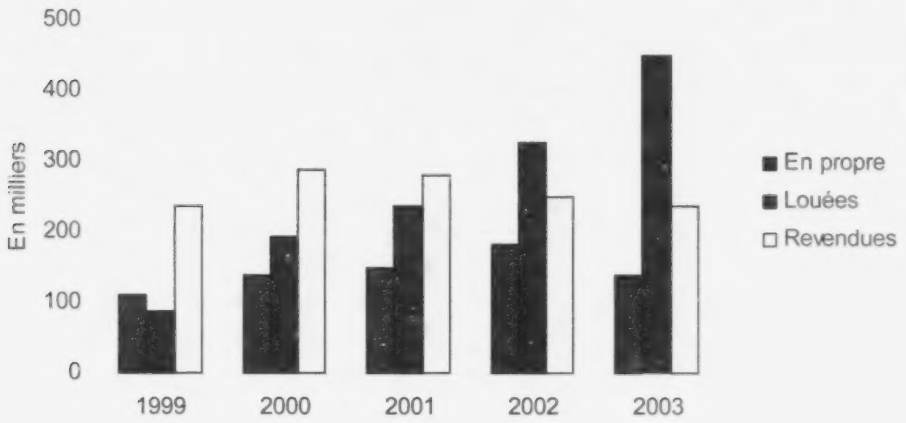
Types d'installations et de services utilisés par les concurrents

Les concurrents utilisent trois types d'installations et/ou de services pour fournir le service local :

a) les installations en propre, ils fournissent les lignes eux-mêmes;
b) les installations louées, comme les lignes dégroupées ou les installations équivalentes à des lignes, louées d'un fournisseur de services de télécommunication doté d'installations;
c) les services revendus, comme le Centrex ou des services semblables, achetés d'un fournisseur de services locaux.

Le diagramme 4.3.2 indique le nombre de lignes de détail que les concurrents non titulaires utilisent selon ces trois façons pour offrir le service local.

Diagramme 4.3.2
Nombre de lignes locales de détail des concurrents par type d'installation



Source : Données recueillies par le CRTC

Au cours des dernières années, le recours à la location d'installations appartenant à d'autres entreprises est demeurée la formule que les concurrents ont privilégiée pour fournir le service local. En 2003, l'utilisation des installations en propre ou revendues a diminué alors que l'utilisation des installations louées a continué d'enregistrer une forte croissance. Cette situation pourrait s'expliquer par le coût élevé de la construction des installations de même que par les difficultés financières auxquelles font face de nombreux concurrents qui s'étaient placés sous la protection de la loi sur les faillites et qui, par la suite, ont vécu une restructuration de leur entreprise. Compte tenu de leur accès limité au capital, ces compagnies doivent généralement absorber les dépenses en question à même leur fonds d'exploitation.

Revenus du service local de gros

Les revenus du service local de gros comprennent notamment les revenus d'interconnexion, en particulier la commutation et le groupement, ainsi que la vente des services de gros, plus particulièrement les lignes dégroupées, l'accès au RTPC, la revente des services Centrex et d'autres revenus provenant du service local de gros. Le service de gros est défini comme la

fourniture d'un service ou d'une installation de télécommunication à un fournisseur de services, peu importe que ce fournisseur de services facture à son tour le service ou l'installation à une autre entité ou qu'il l'utilise à l'interne pour appuyer les services qu'il vend. Le tableau 4.3.10 donne une ventilation des revenus du service local de gros.

Tableau 4.3.10
Revenus du service local de gros par principale composante
(millions $)

	1999	2000	2001	2002	2003	*Croissance 2002-2003*	*TCAC 1999-2003*
Interconnexion	231	248	315	354	287	*-18,9 %*	*5,6 %*
Revente Centrex	69	84	120	163	134	*-17,8 %*	*18,0 %*
Accès au RTPC	151	148	129	146	128	*-12,3 %*	*-4,0 %*
Lignes dégroupées	16	13	31	53	61	*15,1 %*	*39,7 %*
Revente locale de base	36	38	55	84	89	*6,0 %*	*25,4 %*
Autre frais de service	74	105	90	93	56	*-39,8 %*	*-6,7 %*
Total	577	636	740	893	755	*-15,5 %*	*7,0 %*

Source : Données recueillies par le CRTC

Comme on le voit au tableau 4.3.11, les revenus du service local de gros des titulaires ont diminué de 17,8 % pour s'établir à 687 millions de dollars en 2003. Cette baisse, observée dans la majorité des grandes catégories, est en partie attribuable au regroupement des activités entre les titulaires affiliées, à la baisse de divers tarifs d'interconnexion et d'accès en 2003 et à la rationalisation des pratiques d'achats des concurrents à l'égard des services de gros de titulaires. Pendant la même période, le nombre de lignes de gros des titulaires n'a pas réellement changé, bien que le nombre de lignes dans les territoires d'exploitation traditionnel a affiché une croissance globale de 8,6 %, alors que le nombre hors territoire diminuait de 74,4 %. Cette chute témoigne des fusions survenues parmi les compagnies titulaires, ce qui a donné lieu à une baisse des ventes de gros à l'interne.

Pendant la même période, les revenus de gros des concurrents ont augmenté de 11 millions de dollars, ou 19,3 %, ce qui reflète en grande partie l'augmentation de 88,4 % du nombre de lignes de gros, comme on le voit au tableau 4.3.12. Contrairement à l'effet des fusions chez les titulaires, l'augmentation du nombre de lignes des concurrents rend compte des restructurations des fournisseurs de services de télécommunication, sans lesquelles le nombre de lignes n'aurait guère changé en 2003.

Tableau 4.3.11
Revenus du service local de gros
(millions $)

	1999	2000	2001	2002	2003	*Croissance 2002-2003*	*TCAC 1999-2003*
Titulaires	569	608	713	836	687	*-17,8 %*	*4,8 %*
Concurrents	8	28	27	57	68	*19,3 %*	*70,7 %*
Total	577	636	740	893	755	*-15,5 %*	*7,0 %*

Source : Données recueillies par le CRTC

Tableau 4.3.12
Lignes locales de gros
(milliers)

	1999	2000	2001	2002	2003	*Croissance 2002-2003*	*TCAC 1999-2003*
Titulaires	306	289	368	376	408	*8,6 %*	*7,5 %*
Hors territoire	n/d	n/d	n/d	43	11	*-74,4 %*	*n/d*
Concurrents	44	92	106	102	192	*88,4 %*	*44,6 %*
Total	350	381	474	521	611	*17,3 %*	*15,0 %*

Source : Données recueillies par le CRTC
n/d : non disponible

En raison d'une baisse plus marquée des revenus de gros des titulaires, la part des revenus de gros générés par les concurrents est passée de 6,4 % en 2002 à 9,0 % en 2003. Pendant la même période, la part des lignes de gros détenue par les concurrents est passée de 19,6 % en 2002 à 31,4 % en 2003.

Comme il est indiqué plus haut, la baisse des revenus du service de gros est due en grande partie à la diminution des revenus des titulaires dans les services d'interconnexion locale et autres services d'accès au RTPC. La taille de ces revenus n'est aucunement liée aux tendances concernant le nombre de lignes locales de gros, qui est d'ailleurs resté relativement stable pour les titulaires entre 2002 et 2003.

Résumé

La taille du marché local et d'accès a diminué de 3,0 % en 2003 sur le plan des revenus, alors que le nombre de lignes est resté relativement stable dans l'ensemble, affichant une hausse de 0,2 %. Les grandes titulaires ont continué de détenir la part du lion du marché. Néanmoins, les concurrents ont fait quelques percées, notamment dans les marchés urbains d'affaires, mais également dans les marchés urbains de résidence de certaines localités. La croissance de la part de marché des concurrents continue d'être essentiellement le fait des concurrents non titulaires, et dans une bien moindre mesure, des activités hors territoire de certaines grandes titulaires, en particulier dans le secteur d'affaires. Quant au type d'installations utilisées, les concurrents non titulaires ont continué de délaisser les lignes revendues en faveur des lignes louées.

En 2004, plusieurs des grands concurrents et câblodistributeurs sont entrés dans le marché local, ou ont annoncé leur intention de le faire, au moyen des technologies IP. Cette technologie s'est développée au cours des dernières années, mais ce n'est qu'en 2004 qu'elle est devenue réellement accessible au consommateur. On s'attend à un effet relativement limité de cette nouvelle technologie en 2004.

Dans la décision 2004-46,[43] le Conseil a précisé des arrangements plus efficients visant l'interconnexion des concurrents avec les ESL, arrangements qui permettront une interconnexion plus efficace et moins coûteuse.

L'utilisation des technologies IP par les concurrents et la réduction des obstacles à l'interconnexion aux réseaux actuels des ESL pourraient permettre aux concurrents de pénétrer davantage le marché, plus particulièrement le marché de résidence qui, dans l'ensemble du pays, est relativement sous-exploité. Toutefois, la plateforme ou les installations sous-jacentes utilisées par ces technologies pourraient être fournies par les ESLT et les compagnies de câblodistribution, dans une large mesure, et par d'autres concurrents dotés d'installations, dans une moindre mesure.

[43] *Arrangements de circuit régissant le trafic et le point d'interconnexion entre les entreprises de services locaux*, Décision de télécom CRTC 2004-46, 14 juillet 2004.

4.4 Services Internet

Points saillants

- Les revenus d'Internet ont augmenté de 11,2 %, passant de 3,3 milliards de dollars en 2002 à 3,7 milliards de dollars en 2003, ce qui en fait un des segments les plus dynamiques de l'industrie canadienne des services de télécommunication.
- Les services d'accès Internet de détail ont généré des revenus de 3,1 milliards de dollars en 2003, une hausse de 20,4 % par rapport aux revenus de 2,5 milliards de dollars l'année précédente.
- Le nombre de ménages abonnés à l'accès Internet de résidence a atteint 7 millions en 2003, soit 56 % de tous les ménages canadiens. Le nombre de ménages abonnés au service Internet haute vitesse a atteint 4,5 millions, soit 36 % de tous les ménages canadiens, une hausse de 25 % par rapport à l'année précédente.

Description du secteur

a) Description des services

Les services de télécommunication liés à Internet peuvent être divisés en trois grands segments de marché : l'accès Internet, le transport Internet et les applications Internet.

L'accès Internet se résume à fournir aux utilisateurs finals une connexion IP qui leur permet d'échanger du trafic avec des prestataires de services Internet et d'autres utilisateurs finals. Le service d'accès Internet comprend trois composantes :

- une ligne d'accès physique : câble de cuivre par paires torsadées ou câble coaxial, câble à fibres optiques ou spectre en direct;
- une liaison de données à basse ou haute vitesse pour transporter l'information entre le modem ou le commutateur de l'utilisateur final et les installations du fournisseur de services Internet (FSI);
- une connexion IP établie entre les installations du FSI et l'ordinateur ou appareil semblable auquel est branché le modem de l'utilisateur final.

Les services d'accès Internet sont fournis selon divers débits. Les services d'accès faible vitesse, ou à bande étroite, utilisent des vitesses allant jusqu'à 64 kilobits par seconde (Kbps) et sont normalement fournis sur des lignes d'accès commutées. Les services d'accès haute vitesse, y compris par bande élargie (jusqu'à 1,5 Mbps) et large bande (plus de 1,5 Mbps), sont normalement fournis sur une ligne d'abonné numérique (LAN), un câble coaxial et sur des câbles à fibres optiques, ce cas s'appliquant plus particulièrement aux entreprises. On utilise également des technologies sans fil par satellite et terrestres pour fournir les services d'accès haute vitesse.

Le service de transport Internet est la fourniture d'une connectivité Internet aux FSI. La capacité de transport Internet est assurée par des installations Internet à dorsale qui acheminent le trafic groupé au moyen de liaisons inter-villes nationales et internationales entre les commutateurs et les routeurs de trafic Internet. Dans certains cas, les fournisseurs de services Internet à dorsale

concluent des accords d'homologage entre eux au lieu de se vendre le service de transport Internet. La comptabilisation séparée de tous les services de transport Internet n'est donc pas disponible.

Les applications Internet comprennent un nombre croissant de services qui se greffent sur les services de connectivité Internet. Il s'agit notamment du courrier électronique, de l'hébergement et de la navigation Web, de la messagerie instantanée et de l'audio et la vidéo-IP. Normalement, bon nombre des services d'application sont groupés avec les services d'accès Internet. Mais les FSI et d'autres entreprises de télécommunication participent aux nouveaux marchés des applications Internet d'affaires autonomes, parmi lesquels on compte des services comme l'hébergement Web, les centres de données Internet et l'entreposage de données à l'extérieur, la sécurité et les coupe-feu.

b) Marchés et observations

En 2003, les revenus des services de télécommunication liés à Internet au Canada se sont élevés à 3,7 milliards de dollars, soit une hausse 11,2 % par rapport à l'année précédente. Selon le tableau 4.4.1, les services d'accès Internet de détail représentaient la plus grosse part de ces revenus (84 % ou 3,1 milliards de dollars), suivis par le transport Internet de détail et de gros, les applications et les autres services.[44]

Tableau 4.4.1
Revenus d'Internet[45]
(millions $)

	2000	2001	2002	2003	*Croissance 2002-2003*	*TCAC 2000-2003*
Services d'accès Internet de détail	1 293	2 000	2 537	3 054	*20,4 %*	*33,2 %*
Internet - transport, applications et autres services	459	660	748	600	*-19,8 %*	*9,4 %*
Total des revenus d'Internet	1 752	2 660	3 285	3 654	*11,2 %*	*27,8 %*

Source : Données recueillies par le CRTC

c) Participants du secteur

Quatre grands groupes participent au marché et fournissent des services d'accès et de transport Internet de détail au Canada :

---

[44] Cette catégorie comprend les services d'accès Internet de gros, le transport Internet ainsi que les services et l'équipement pour les applications Internet de détail et de gros, l'accès/équipement de transport Internet et les services connexes.

[45] Les revenus d'Internet (transport, applications et autres services connexes) figurant dans le tableau 4.1.1 ne rendent pas compte des ententes poste-à-poste qui ne comportent aucune compensation financière. Dans le cadre de ces ententes, les entreprises échangent des volumes de trafic semblables. Les chiffres du tableau 4.1.1 reflètent simplement les revenus déclarés par les fournisseurs de services de télécommunication participant au processus de collecte de données du CRTC. Par conséquent, la présente section porte avant tout sur les services d'accès Internet de détail, car ils représentent la majorité des données recueillies sur les revenus d'Internet.

- Les ESLT, qui détiennent la majorité des liaisons d'accès par paires de cuivre torsadées dans le cas des résidences et des entreprises. Les ESLT fournissent l'accès Internet essentiellement par ligne commutée, LAN, fibres et satellite, bien que le sans-fil fixe soit utilisé à certains endroits.

- Les câblodistributeurs, qui détiennent des réseaux de distribution de télévision par câble coaxial dans le cas des résidences et des entreprises. Ils fournissent surtout l'accès par modem câble ou par fibres.

- Les fournisseurs de services de télécommunication concurrents dotés d'installations, qui fournissent le service par ligne commutée, LAN, fibres, sans-fil fixe ou satellite. Dans ce groupe, on compte de plus en plus de FSI qui utilisent le sans-fil exploité sans licence dans les zones rurales.

- Les FSI non dotés d'installations, comme AOL Canada, Cybersurf Inc., Inter.net Canada et Uniserve offrent essentiellement des services d'accès Internet. Ces compagnies ont tendance à utiliser les services de données LAN de gros des ESLT, bien que l'utilisation du service d'accès Internet de tiers (AIT) par câble soit prévu pour 2004.

Outre les services d'accès Internet, certains fournisseurs de services dotés d'installations, comme les ESLT, les câblodistributeurs et les concurrents, fournissent également des services de transport Internet.

d) Cadre de réglementation

En 1999, lorsqu'il s'est penché sur la façon de réglementer les nouveaux médias,[46] le Conseil a conclu que même si certaines applications Internet étaient régies par la *Loi sur la radiodiffusion*, il n'était pas justifié de les réglementer. Bien que les services d'accès Internet de détail à faible et haute vitesse aient fait l'objet d'une abstention de réglementation, le Conseil continue de réglementer la fourniture des services d'accès Internet de gros. Dans le cas des ESLT, les installations et les services sous-jacents nécessaires aux tiers fournisseurs de services d'accès Internet de LAN sont assujettis à la réglementation des prix et sont généralement classés dans l'ensemble Services des concurrents dans le cadre du régime actuel de plafonnement des prix. Les câblodistributeurs sont également tenus de fournir à des tiers l'accès à leurs installations sous-jacentes.

---

[46] *Nouveaux médias*, Avis public Télécom CRTC 1999-14, Avis public radiodiffusion CRTC 1999-84, 17 mai 1999.

e) Évolution de la réglementation au cours de l'année écoulée

Dans la décision 2003-49,[47] le Conseil a ordonné aux ESLT de fournir le service Internet LAN de détail aux clients des services téléphoniques locaux de résidence des ESLC, lesquelles utilisent des lignes locales des ESLT. Dans la décision 2004-34,[48] le Conseil a étendu ces exigences aux clients du service d'affaires des ESLC.

En 2002, les fournisseurs de services d'accès Internet par LAN et câble ont lancé le service dit « haute vitesse allégé », qui permet une connexion permanente à des vitesses de transmission plus lentes (p. ex., de l'ordre de 128 Kbps). Une instance relative à la fourniture de services par ligne numérique à paire asymétrique (LNPA) et par câble est actuellement en cours et elle vise à permettre aux FSI concurrents d'offrir le service dit « haute vitesse allégé ».

Au cours de la dernière année, le groupement des services Internet et des services de télécommunication réglementés est devenu une question d'intérêt à la suite des décisions que le Conseil a prises dans des dossiers liés tant à la fourniture de services réglementés, comme le service téléphonique local, qu'à la fourniture de services non réglementés, tels que l'accès Internet.

La mise en œuvre de l'AIT par câble a commencé en 2003, avec l'arrivée de Cybersurf Inc. dans le marché de l'Internet par câble. Pour offrir l'AIT, Cybersurf Inc. utilise les installations de Rogers Communications Inc.

Dans la décision 2004-37,[49] le Conseil a établi des lignes directrices régissant les modems câbles que les FSI peuvent utiliser pour offrir l'accès Internet par câble et les essais auxquels les modems doivent être soumis.

Segments du marché

Le tableau 4.4.2 fournit une ventilation des segments du marché des services d'accès Internet de détail. En 2003, les revenus de l'accès Internet de résidence représentaient 75 % du marché de détail. Les taux de croissance annuel des revenus dans les segments du marché des services de résidence et d'affaires ont régulièrement diminué, mais le taux de croissance moyen annuel dans les deux segments combinés était de 41 % entre 1999 et 2003, faisant des services d'accès Internet de détail un des segments du marché les plus dynamiques de l'industrie des télécommunications.

---

[47] *Call-Net Enterprises Inc. – Demande de suppression des restrictions à l'égard de la fourniture des services Internet de ligne d'abonné numérique de détail*, Décision de télécom CRTC 2003-49, 21 juillet 2003.

[48] *FCI Broadband – Demande de suppression des restrictions à l'égard de la fourniture de services Internet de ligne d'abonné numérique de détail aux clients des services d'affaires*, Décision de télécom CRTC 2004-34, 21 mai 2004.

[49] *Accès Internet de tiers fourni par modem câble*, Décision de télécom CRTC 2004-37, 4 juin 2004.

Tableau 4.4.2
Revenus des services d'accès Internet de résidence et d'affaires
(millions $)

	1999	2000	2001	2002	2003	*Croissance 2002-2003*	*TCAC 1999-2003*
De résidence	556,4	974,7	1 461,9	1 943,0	2 279,5	*17,3 %*	*42,3 %*
Part de marché	*71,5 %*	*75,4 %*	*73,1 %*	*76,6 %*	*74,6%*		
D'affaires	221,3	318,5	537,6	593,8	774,3	*30,4 %*	*36,8 %*
Part de marché	*28,5 %*	*24,6 %*	*26,9 %*	*23,4 %*	*25,4%*		
Revenus totaux	777,7	1 293,2	1 999,5	2 536,8	3 053,8	*20,4 %*	*40,8 %*

Source : Données recueillies par le CRTC

Le tableau 4.4.3 présente une ventilation des revenus d'accès Internet de détail par participant du marché (ESLT, câblodistributeurs et tous les autres concurrents (dotés ou non d'installations)). Collectivement, les câblodistributeurs ont enregistré le meilleur taux de croissance annuel moyen des revenus depuis 1999, à peu près 66 % par an, et ont donc vu leur part du marché de l'accès Internet de détail s'établir à environ 36 % en 2003 par rapport à 19 % en 1999. Au chapitre de l'accès Internet de détail, les ESLT ont connu une croissance rapide de leurs revenus à environ 40 % par an, maintenant ainsi leur part de marché à 42 % en 2003. Au cours de la période de 1999 à 2003, la part de marché des concurrents a diminué régulièrement, passant de 38 % à 22 %. Pendant la même période, comme on le voit dans le tableau 4.4.3, la part de marché des quatre plus grandes compagnies du marché de l'accès Internet de détail (Bell Canada, TELUS, Rogers et Shaw) a progressé régulièrement, pour passer de 38 % en 1999 à 54 % en 2003.

Tableau 4.4.3
Revenus des services de connectivité Internet par groupe de participants du marché
(millions $)

	1999	2000	2001	2002	2003	*Croissance 2002-2003*	*TCAC 1999-2003*
ESLT	333,2	443,8	781,9	1 045,4	1 270,5	*21,5 %*	*39,7 %*
Part de marché	*42,8 %*	*34,3 %*	*39,1 %*	*41,2 %*	*41,6 %*		
Câblodistributeurs	145,4	331,7	615,1	899,4	1 108,2	*23,2 %*	*66,2 %*
Part de Marche	*18,7 %*	*25,7 %*	*30,8 %*	*35,5 %*	*36,3 %*		
Concurrents	299,1	517,6	602,6	591,9	675,2	*14,1 %*	*22,6 %*
Part de marché	*38,5 %*	*40,0 %*	*30,1 %*	*23,3 %*	*22,1 %*		
Total	777,7	1 293,1	1 999,5	2 536,8	3 053,8	*20,4 %*	*40,8 %*
Quatre plus grandes compagnies	293,3	505,7	875,3	1 289,9	1 657,4	*28,5 %*	*54,2 %*
Part de marché	*37,7 %*	*39,1 %*	*43,8 %*	*50,8 %*	*54,3 %*		

Source : Données recueillies par le CRTC

Bien que les revenus des services Internet de détail des ESLT aient augmenté de 22 % en 2003, la part de marché qu'ils représentent est demeurée à 42 %.

Comme le révèle le tableau 4.4.4, la part de marché des concurrents a diminué en 2003, tant dans les segments de résidence que d'affaires du marché de l'accès Internet de détail. Durant la période de 1999 à 2003, la part des concurrents dans le marché de résidence a diminué de plus de 50 %, passant de 35 % en 1999 à 15 % en 2003. En revanche, dans le segment des affaires, la part de marché des concurrents est tombée de 46 % à 43 % au cours de la même période. L'importante baisse subie dans le marché de résidence s'explique largement par le fait que les concurrents détiennent une très petite part du marché de l'accès Internet haute vitesse en pleine croissance, comme le montre le tableau 4.4.6. Le tableau 4.4.6 indique qu'au cours de la période allant de 1999 à 2003, les concurrents détenaient en général entre 1 % et 3 % des abonnements à Internet haute vitesse.

Tableau 4.4.4
Revenus d'accès Internet par groupe de participants du marché
(millions $)

Segment de résidence - Revenus d'accès Internet de détail						*Croissance*	*TCAC*
	1999	2000	2001	2002	2003	*2002-2003*	*1999-2003*
ESLT	217.3	342.3	551.5	780.0	892.0	*14.4 %*	*42.3 %*
Part de marché	*39.1%*	*35.1%*	*37.7%*	*40.1%*	*39.1%*		
Câblodistributeurs	142.6	326.1	570.8	846.2	1 049.3	*24.0 %*	*64.7 %*
Part de marché	*25.6%*	*33.5%*	*39.0%*	*43.6%*	*46.0%*		
Concurrents	196.5	306.3	339.6	316.9	338.2	*6.7 %*	*14.5 %*
Part de marché	*35.3%*	*31.4%*	*23.2%*	*16.3%*	*14.8%*		
Total	556.4	974.7	1 461.9	1 943.0	2 279.5	*17.3 %*	*42.3 %*
Segment d'affaires - Revenus d'accès Internet de détail							
	1999	2000	2001	2002	2003		
ESLT	115.9	101.5	230.4	265.5	378.4	*42.5 %*	*34.4 %*
Part de marché	*52.4 %*	*31.9 %*	*42.8 %*	*44.7 %*	*48.9 %*		
Câblodistributeurs	2.8	5.6	44.3	53.2	58.9	*10.7 %*	*114.2 %*
Part de marché	*1.3 %*	*1.8 %*	*8.2 %*	*9.0 %*	*7.6 %*		
Concurrents	102.6	211.4	263.0	275.1	337.0	*22.5 %*	*34.6 %*
Part de marché	*46.4 %*	*66.4 %*	*48.9 %*	*46.3 %*	*43.5 %*		
Total	221.3	318.5	537.6	593.8	774.3	*30.4 %*	*36.8 %*

Source : Données recueillies par le CRTC

Le volume de connexions d'accès Internet est généralement mesuré en fonction des abonnements des utilisateurs finals. Toutefois, les abonnements aux services d'accès Internet d'affaires sont difficiles à grouper, car les entreprises sont de tailles très différentes. Par conséquent, les données suivantes sur les abonnements portent uniquement sur le segment de résidence du marché.

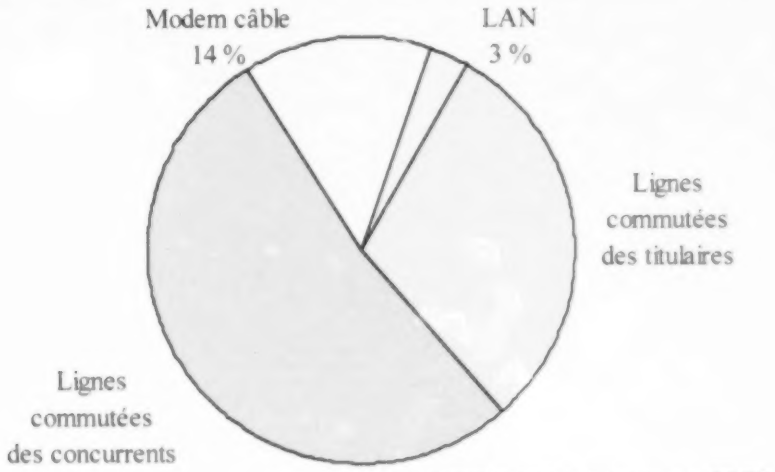
À la fin de 2003, plus de 7 millions de ménages canadiens étaient abonnés au service d'accès Internet de résidence, soit 56 % de tous les ménages canadiens. Le nombre de ménages abonnés au service d'accès Internet haute vitesse atteignait 4,5 millions, soit 36 % de tous les ménages canadiens, une hausse de 25 % par rapport à l'année précédente.

Les diagrammes 4.4.1 et 4.4.2 présentent les abonnements à l'accès Internet haute vitesse et par ligne commutée de résidence pour 1999 et 2003 respectivement. Lorsqu'on les compare, ces données révèlent que depuis 1999, les clients ont délaissé l'accès par ligne commutée au profit de l'accès haute vitesse. En 1999, la grande majorité des accès Internet se faisaient au moyen d'une ligne commutée (83 %). Quatre ans plus tard, en 2003, l'accès commuté ne compte plus que 36 % de tous les abonnements au service Internet de résidence. L'accès haute vitesse est à présent le moyen prépondérant d'accéder à Internet, et il représente 64 % de tous les abonnements Internet de résidence.

Comme le montre le tableau 4.4.6, au cours de la période allant de 1999 à 2003, le nombre d'abonnements par ligne commutée a diminué annuellement de 3,5 %, passant de 2,8 millions à 2,5 millions. Les concurrents détiennent à présent une plus petite part d'un marché en déclin. En 1999, les concurrents détenaient 64 % des abonnements par ligne commutée, comparativement à 55 % en 2003.

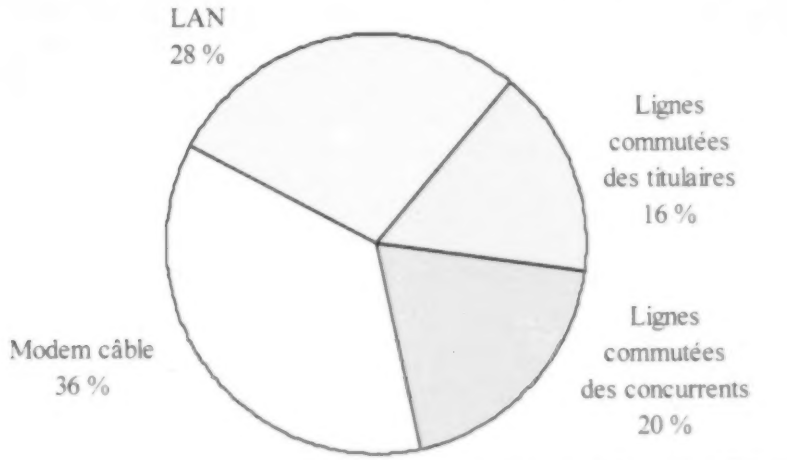
L'introduction du service « haute vitesse allégé » par les fournisseurs de services d'accès Internet par LAN et par câble en 2002 a contribué au déclin des abonnements par ligne commutée.
Le service allégé fournit des connexions permanentes à Internet, à des vitesses de transmission plus lentes (p. ex., de l'ordre de 128 Kbps). Dans le diagramme 4.4.2, ce service est intégré à la haute vitesse.

Diagramme 4.4.1
Abonnements à l'accès Internet de résidence selon la technologie (1999)



Source : Données recueillies par le CRTC

Diagramme 4.4.2
Abonnements à l'accès Internet de résidence selon la technologie (2003)



Source : Données recueillies par le CRTC

Au cours de la période allant de 1999 à 2003, les abonnements à l'accès Internet haute vitesse ont augmenté annuellement de 98 %. Le fossé entre le LAN et le modem câble continue de diminuer. En 1999, les abonnements par modem câble étaient environ cinq fois plus nombreux que les abonnements par LAN, soit environ 22 abonnements par LAN pour 100 abonnements par modem câble. En 2003, le nombre d'abonnements par modem câble était environ 1,3 fois supérieur à celui des abonnements par LAN, soit environ 77 abonnements par LAN pour 100 abonnements par modem câble, une hausse par rapport aux 70 abonnements en 2002.

Le tableau 4.4.5 présente les revenus d'accès Internet de résidence et d'affaires en fonction de la technologie utilisée. Pour la période de 1999 à 2003, les fournisseurs concurrents dotés d'installations et les FSI concurrents ont conservé leur part du marché, qui représentait environ 52 % du secteur de l'accès faible vitesse par ligne commutée. En 2003, ces compagnies détenaient 5 % des revenus LAN de résidence et une part négligeable du marché du câble.

Tableau 4.4.5 (1re de 2 parties)
Revenus du service d'accès Internet de résidence et d'affaires et part de marché des revenus par technologie d'accès (millions $)

	1999			2000			2001			2002			2003			*Croissance*	*TCAC*
	Revenus	Titulaires	Part des modes d'accès	Revenus	Titulaires	Part des modes d'accès	Revenus	Titulaires	Part des modes d'accès	Revenus	Titulaires	Part des modes d'accès	Revenus	Titulaires	Part des modes d'accès	*2002-2003*	*1999-2003*
Total																	
De résidence	556	61 %	100 %	975	67 %	100 %	1 462	75 %	100 %	1 943	83 %	100 %	2 279	85 %	100 %	*17,3 %*	*42,3 %*
D'affaires	221	54 %	100 %	319	33 %	100 %	538	49 %	100 %	594	54 %	100 %	774	57 %	100 %	*30,4 %*	*36,8 %*
De détail	**778**	**59 %**	**100 %**	**1 293**	**59 %**	**100 %**	**2 000**	**68 %**	**100 %**	**2 537**	**76 %**	**100 %**	**3 054**	**78 %**	**100 %**	*20,4 %*	*40,8 %*
Part du segment d'affaires	28 %			25 %			27 %			23 %			25 %			*8,3 %*	
Ligne commutée																	
De résidence	407	48 %	73 %	562	44 %	58 %	640	46 %	44 %	628	51 %	32 %	561	44 %	25 %	*-10,7 %*	*8,4 %*
D'affaires	76	50 %	34 %	121	32 %	38 %	158	45 %	29 %	114	54 %	19 %	121	63 %	16 %	*6,6 %*	*12,4 %*
De détail	**482**	**48 %**	**62 %**	**683**	**42 %**	**53 %**	**798**	**45 %**	**40 %**	**742**	**51 %**	**29 %**	**682**	**48 %**	**22 %**	*-8,1 %*	*9,0 %*
Part du segment d'affaires	16 %			18 %			20 %			15 %			18 %			*16,0 %*	
LAN																	
De résidence	24	93 %	4 %	98	96 %	10 %	262	97 %	18 %	473	96 %	24 %	668	95 %	29 %	*41,0 %*	*130,7 %*
D'affaires	37	89 %	17 %	45	76 %	14 %	118	80 %	22 %	150	76 %	25 %	304	64 %	39 %	*102,0 %*	*68,9 %*
De détail	**61**	**91 %**	**8 %**	**143**	**90 %**	**11 %**	**380**	**92 %**	**19 %**	**624**	**91 %**	**25 %**	**972**	**85 %**	**32 %**	*55,7 %*	*99,8 %*
Part du segment d'affaires	61 %			32 %			31 %			24 %			31 %			*29,7 %*	
Câble																	
De résidence	125	100 %	23 %	311	100 %	32 %	555	100 %	38 %	835	99 %	43 %	1 045	99 %	46 %	*25,2 %*	*69,9 %*
D'affaires	2	100 %	1 %	5	85 %	2 %	11	84 %	2 %	26	92 %	4 %	44	100 %	6 %	*72,3 %*	*121,1 %*
De détail	**127**	**100 %**	**16 %**	**316**	**100 %**	**24 %**	**566**	**99 %**	**28 %**	**860**	**99 %**	**34 %**	**1 089**	**99 %**	**36 %**	*26,6 %*	*71,0 %*
Part du segment d'affaires	1 %			2 %			2 %			3 %			4 %			*36,1 %*	

(2e partie à la page suivante)

Tableau 4.4.5 (2e de 2 parties)
Revenus du service d'accès Internet de résidence et d'affaires et part de marché des revenus par technologie d'accès (millions $)

	1999			2000			2001			2002			2003				
RNIS et autres	Revenus	Titulaires	Part des modes d'accès	Revenus	Titulaires	Part des modes d'accès	Revenus	Titulaires	Part des modes d'accès	Revenus	Titulaires	Part des modes d'accès	Revenus	Titulaires	Part des modes d'accès	*Croissance 2002-2003*	*TCAC 1999-2003*
De résidence	0	0 %	0 %	0	0 %	0 %	0	0 %	0 %	0	75 %	0 %	2	11 %	0 %	-	-
D'affaires	27	0 %	12 %	39	3 %	12 %	39	1 %	7 %	40	10 %	7 %	43	11 %	6 %	*7,7 %*	*12,6 %*
De détail	**27**	**0 %**	**3 %**	**39**	**3 %**	**3 %**	**39**	**1 %**	**2 %**	**40**	**10 %**	**2 %**	**45**	**11 %**	**1 %**	*12,5 %*	*13,9 %*
Part du segment d'affaires	100 %			100 %			100 %			100 %			95 %			*-4,3 %*	
Fibre																	
De résidence	0	0 %	0 %	0	0 %	0 %	0	0 %	0 %	0	12 %	0 %	0	0 %	0 %	*-100,0 %*	-
D'affaires	79	58 %	36 %	108	25 %	34 %	210	42 %	39 %	252	56 %	42 %	254	48 %	33 %	*0,7 %*	*33,8 %*
De détail	**79**	**58 %**	**10 %**	**108**	**25 %**	**8 %**	**210**	**42 %**	**11 %**	**253**	**46 %**	**10 %**	**254**	**48 %**	**8 %**	*0,3 %*	*33,8 %*
Part du segment d'affaires	100 %			100 %			100 %			100 %			100 %			*0,4 %*	
Sans fil fixe et satellite																	
De résidence	1	100 %	0 %	4	100 %	0 %	6	69 %	0 %	6	48 %	0 %	4	67 %	0 %	*-40,0 %*	*56,1 %*
D'affaires	0	83 %	0 %	1	86 %	0 %	1	49 %	0 %	12	29 %	2 %	8	34 %	1 %	*-28,2 %*	*123,5 %*
De détail	**1**	**94 %**	**0 %**	**4**	**98 %**	**0 %**	**7**	**66 %**	**0 %**	**18**	**36 %**	**1 %**	**12**	**44 %**	**0 %**	*-32,3 %*	*88,6 %*
Part du segment d'affaires	35 %			14 %			13 %			66 %			70 %			*6,0 %*	

Notes :

La part des modes d'accès représente la part des revenues totaux des modes d'accès dans la même catégorie.

La part des modes d'accès pour la ligne commutée de résidence, par exemple, représente la part des revenus totaux de résidence pour la ligne commutée de résidence.

La part des titulaires représente la part des revenus totaux générés par les compagnies titulaires suivant le mode d'accès :

- pour la ligne commutée, le RNIS et autres, la LAN, le sans-fil fixe et satellite, la part des titulaires représente les revenus des titulaires de compagnies de téléphone;
- pour le câble, la part des titulaires reflète les revenus des câblodistributeurs titulaires;
- pour les fibres, le total et la part des titulaires reflètent la part combinée du marché pour les compagnies de téléphones titulaires, les câblodistributeurs titulaires et les titulaires de servitudes (services publics, municipalités).

Source : Données recueillies par le CRTC

Types et sources des installations et des services utilisés par les concurrents

Les FSI concurrents dépendent surtout des installations et des services des ESLT ainsi que des services AIT des câblodistributeurs pour fournir la connectivité Internet à l'utilisateur final. Jusqu'à maintenant, les problèmes de mise en œuvre ont largement empêché les concurrents de fournir des services en utilisant l'AIT des câblodistributeurs. Dans certains cas, les FSI concurrents aussi bien que les titulaires dépendent d'autres fournisseurs de services de télécommunication concurrents pour offrir l'accès Internet et les installations de transport.

Selon les tableaux 4.4.5 et 4.4.6, les concurrents ont fait peu de progrès jusqu'à présent dans le segment de résidence du marché de l'accès Internet haute vitesse en utilisant les installations et les services des titulaires, comme en témoigne la part relativement limitée de ce marché qu'ils détiennent (soit environ 5 % dans le cas des LAN et environ 1 % dans le cas du câble). En revanche, l'utilisation des installations et des services de gros est beaucoup plus fréquente pour la fourniture des services d'accès Internet aux clients d'affaires.

Tableau 4.4.6
Abonnés du service Internet de résidence par participant du marché

	1999 Abonnement /1000	Part*	2000 Abonnement /1000	Part*	2001 Abonnement /1000	Part*	2002 Abonnement /1000	Part*	2003 Abonnement /1000	Part*	*Croissance 2002-2003*	*TCAC 2002-2003*
Compagnies de téléphone titulaires												
Ligne commutée	1 016	36,5 %	1 318	44,4 %	1 524	48,4 %	1 392	46,1 %	1 123	44,9 %	-19,3 %	3,4 %
Haute vitesse	95	16,3 %	398	29,3 %	903	35,3 %	1 400	39,7 %	1 859	41,2 %	32,8 %	169,5 %
Total	1 111	33,0 %	1 716	39,7 %	2 427	42,5 %	2 792	42,7 %	2 982	42,5 %	6,8 %	39,0 %
Concurrents												
Ligne commutée	1 686	60,5 %	1 576	53,1 %	1 560	49,5 %	1 558	51,6 %	1 333	53,3 %	-14,4 %	-7,5 %
Haute vitesse	9	1,5 %	14	1,0 %	31	1,2 %	71	2,0 %	122	2,7 %	71,8 %	139,2 %
Total	1 695	50,3 %	1 590	36,8 %	1 591	27,9 %	1 629	24,9 %	1 455	20,8 %	-10,7 %	-5,0 %
Câblodistributeurs titulaires												
Ligne commutée	83	3,0 %	74	2,5 %	65	2,1 %	70	2,3 %	44	1,8 %	-37,0 %	-19,1 %
Haute vitesse	478	82,1 %	943	69,6 %	1 624	63,5 %	2 055	58,3 %	2 532	56,1 %	23,2 %	74,3 %
Total	561	16,7 %	1 018	23,5 %	1 689	29,6 %	2 125	32,5 %	2 576	36,7 %	21,2 %	66,2 %
Total												
Ligne commutée	2 785	82,7 %	2 969	68,7 %	3 149	55,2 %	3 020	46,1 %	2 500	35,6 %	-17,2 %	-3,5 %
Haute vitesse	582	17,3 %	1 355	31,3 %	2 558	44,8 %	3 527	53,9 %	4 513	64,4 %	28,0 %	97,9 %
Total	3 367		4 324		5 706		6 547		7 013		7,1 %	27,7 %

* Les pourcentages correspondent à la proportion des modes d'accès de tous les abonnements Internet de résidence pour ce type, sauf pour les lignes Total, où ils correspondent à la proportion des revenus totaux de l'industrie pour le service de résidence.

Source : Données recueillies par le CRTC

Résumé

En 2003, les revenus des services Internet ont atteint 3,7 milliards de dollars, soit une hausse de près de 11 % par rapport à l'année précédente, ce qui en fait un des segments les plus dynamiques de l'industrie canadienne des télécommunications. Les services d'accès Internet de détail représentent 84 % du marché de l'Internet.

La catégorie de service la plus importante, celle de l'accès Internet de détail, a également progressé très rapidement ces dernières années à un taux annuel moyen de 33 % entre 1999 et 2003. Les segments de résidence représentent environ les trois quarts du marché. La part de presque tous les principaux segments du marché détenue par les câblodistributeurs et les ESLT a augmenté régulièrement et, dans le cas des services haute vitesse de résidence, ils englobent presque tout le marché. La part du marché des concurrents a diminué tant dans les segments de résidence que d'affaires, passant de 16,3 % en 2002 à 14,8 % en 2003 pour le segment de résidence, et de 46,3 % à 43,5 % pour le segment d'affaires. La part de marché des quatre plus grandes compagnies continue à augmenter, passant de 50,8 % en 2002 à 54,3 % en 2003.

À la fin de 2003, plus de 7 millions d'abonnés ou 56 % de tous les ménages canadiens étaient abonnés à Internet, soit une hausse de 7 % par rapport à la fin de 2002.

4.5 Services sans fil

Points saillants

- En 2003, l'industrie du sans-fil a connu un taux de croissance de 13,3 % de ses revenus et de 10,8 % de ses abonnés.
- Dans l'ensemble, l'augmentation du nombre d'abonnés a ralenti au cours des deux dernières années, tandis que le pourcentage des abonnés utilisant les plans postpayés a légèrement augmenté.
- En 2003, la part de marché combinée (fondée sur les revenus) de TELUS, Bell Wireless Alliance (BWA)[50] et RWI se situait à un peu plus de 93 %.
- De 2002 à 2003, le revenu moyen par abonné (RMPA) est passé de 48 $ à 49 $ par mois.

Description du secteur

a) Description des services

Le segment du marché des services sans fil comprend les services de télécommunication fournis au moyen d'installations d'accès sans fil. Ces services comprennent le téléphone mobile (y compris le sans-fil fixe), les données mobiles comme la messagerie texte, l'accès Internet sans fil et les services de téléappel. Bien que les services de liaisons spécialisées par satellite soient inclus dans la section du rapport portant sur la transmission de données et les liaisons spécialisées, les services par satellite associés au téléphone mobile sont également inclus dans la présente section.

b) Marchés et observations

Les revenus des services sans fil ont continué de croître en 2003. L'introduction de nouveaux services et de nouvelles applications, les plans de tarification ciblés, l'amélioration des combinés téléphoniques ainsi que les groupements de services innovateurs ont contribué à l'augmentation des revenus et des abonnés dans le segment du sans-fil. Le tableau 4.5.1 présente les revenus provenant des services sans fil de 1999 à 2003.

Tableau 4.5.1
Revenus des services sans fil
(millions $)

	1999	2000	2001	2002	2003	*Croissance 2002-2003*	*TCAC 1999-2003*
Téléphonique de base	3 473,1 #	3 994,5 #	4 758,4 #	5 399,9 #	6 315,5	*17,0 %*	*16,1 %*
Interurbain	399,1	459,4	494,3	517,7	572,6	*10,6 %*	*9,4 %*
Téléappel	208,8	240,9	232,0	166,4	131,4	*-21,0 %*	*-10,9 %*
Données et autres	295,7	364,5	416,9	617,4	549,3	*-11,0 %*	*16,7 %*
Terminal	459,1	513,7	521,3	389,6	467,9	*20,1 %*	*0,5 %*
Total	4 835,8	5 573,0	6 422,9	7 091,0	8 036,7	*13,3 %*	*13,5 %*

Source : Données recueillies par le CRTC

[50] BWA comprend Bell Mobilité, Aliant Telecom, SaskTel, MTS, Northwestel Mobility Inc., Télébec Mobilité et NorTel (Northern) Mobility.

En 2003, le secteur du sans-fil a généré des revenus d'environ 8,0 milliards de dollars, une hausse de 13,3 % par rapport à l'année précédente, et comptait environ 13,3 millions d'abonnés, ce qui représente une augmentation de 10,8 % par rapport à l'année précédente.

c) Participants du secteur

Les participants de l'industrie comprennent quatre entités nationales, des entreprises régionales de sans-fil, des petites ESLT et des revendeurs de services sans fil et leur nom sera ajouté à la liste d'enregistrement. Les participants peuvent s'inscrire auprès du Conseil à titre de fournisseur de sans-fil. Actuellement, 15 entreprises sont inscrites.

En 2004, RWI a acheté Microcell.

d) Cadre de réglementation

Le Conseil ne réglemente plus les services sans fil depuis 1998. Industrie Canada continue cependant de réglementer le spectre requis par l'industrie du sans-fil.

e) Évolution de la réglementation

Dans la décision 2003-26,[51] le Conseil a rejeté la demande selon laquelle Microcell réclamait qu'il ordonne à RWI et à Bell Mobilité de cesser de se livrer à des pratiques spécifiques dans le marché du sans-fil, pratiques qui, selon Microcell, allaient à l'encontre du paragraphe 27(2) de la Loi.

Dans la décision 2003-53,[52] le Conseil a fixé les conditions selon lesquelles les entreprises de services sans fil peuvent offrir des services comme ESLC sans fil, et il a introduit des obligations relatives à la sécurité publique et des limitations de responsabilité pour les entreprises de services sans fil.

Dans la décision 2003-76[53] qui portait sur un litige entre TELUS et RWI, le Conseil a conclu que TELUS n'était pas en contravention avec ses tarifs, ni en contravention avec l'article 25 de la Loi, et que RWI n'avait droit à aucune comptabilisation ou à aucun crédit en ce qui concerne les sommes d'argent qu'elle avait versées à TELUS pour les circuits unidirectionnels.

Dans la décision 2003-81,[54] le Conseil a convenu qu'il s'abstenait de réglementer les services sans fil mobiles fournis par Télébec et NorthernTel, Limited Partnership, à certaines conditions.

---

51 *Demande présentée par Microcell concernant les présumées infractions de Rogers Wireless et de Bell Mobilité au paragraphe 27(2) de la* Loi sur les télécommunications, Décision de télécom CRTC 2003-26, 28 avril 2003.

52 *Conditions de service pour les entreprises de services locaux concurrentes sans fil et pour les services d'urgence offerts par les fournisseurs de services sans fil*, Décision de télécom CRTC 2003-53, 12 août 2003.

53 *Rogers Wireless Inc. c. TELUS Communications Inc. – Arrangements d'acheminement du trafic interurbain*, Décision de télécom CRTC 2003-76, 7 novembre 2003.

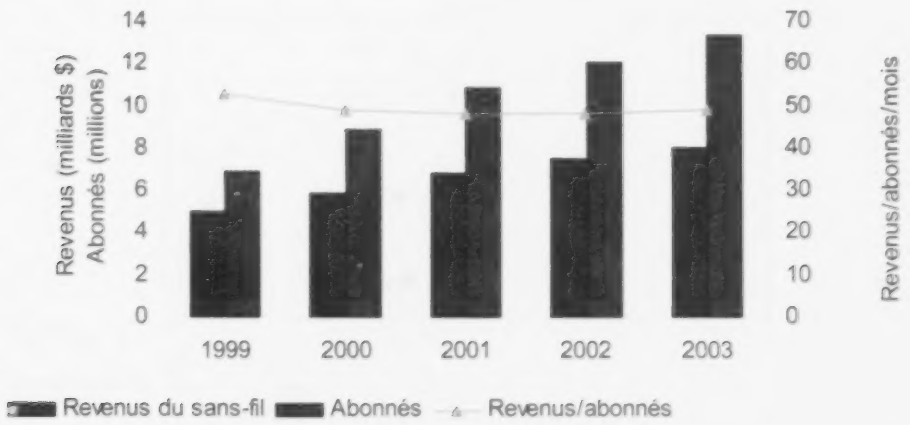
54 *Demande d'abstention de réglementation des services sans fil mobiles présentée par la Société en commandite Télébec et NorthernTel, Limited Partnership*, Décision de télécom CRTC 2003-81, 2 décembre 2003.

Segments du marché

Comme le révèle le diagramme 4.5.1, les revenus du sans-fil ont augmenté pour passer de 4,8 milliards de dollars en 1999 à 8,0 milliards de dollars en 2003, soit un TCAC de 13,5 %. Parallèlement, le nombre d'abonnés du sans-fil a également augmenté, pour passer de 6,8 millions en 1999 à 13,3 millions en 2003, soit un TCAC de 18,1 %.

Le diagramme 4.5.1 indique également le RMPA, de 1999 à 2003. Au cours de cette période, les revenus par abonné ont chuté, pour passer d'une moyenne de 53 $ par mois à 49 $ par mois, bien que cette tendance à la baisse ait commencé à s'inverser. Le RMPA a atteint son plus bas niveau en 2002, à savoir 48 $ par mois et il a augmenté à 49 $ par mois en 2003. Ce redressement est surtout dû au fait que les fournisseurs mettent davantage l'accent sur les plans de services postpayés, qui ont généralement un RMPA plus élevé que les plans prépayés.

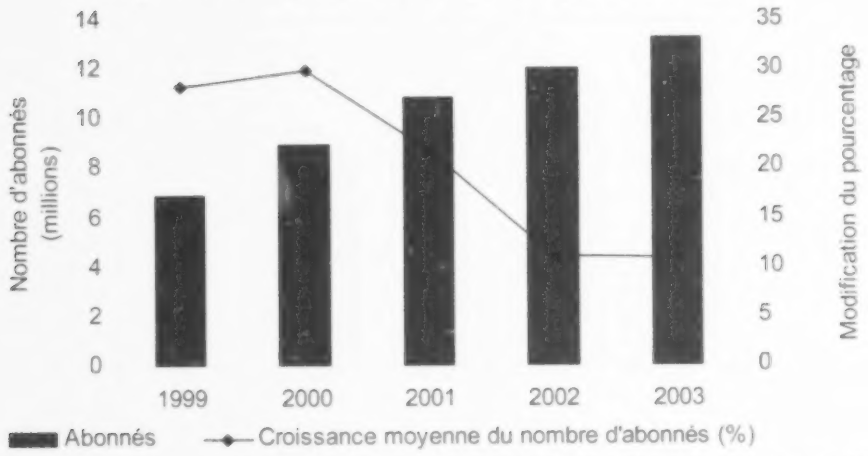
Diagramme 4.5.1
Revenus du sans-fil, abonnés et revenus par abonné



Source : Données recueillies par le CRTC

Comme l'indique le diagramme 4.5.2, le nombre d'abonnés des services sans fil a augmenté considérablement au cours de la période de 1999 à 2003, mais le taux de croissance annuel ne cesse de diminuer depuis 2000. Bien que le TCAC de 1999 à 2003 ait été de 18,1 %, l'augmentation annuelle en 2003 a été de 10,8 %. Le ralentissement de la croissance peut s'expliquer par un marché en voie de saturation.

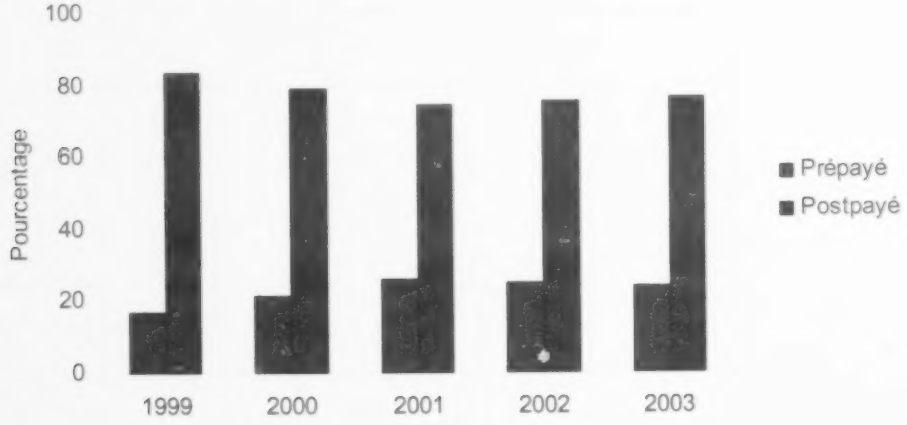
Diagramme 4.5.2
Augmentation du nombre d'abonnés du service mobile



Source : Données recueillies par le CRTC

Le diagramme 4.5.3 présente une comparaison entre les abonnés des services prépayés et ceux des services postpayés. Il révèle que de 2002 à 2003, la proportion des abonnés des services postpayés a légèrement augmenté, passant de 75,4 % à 76,3 %. Il existe maintenant une variété de plans de services postpayés et d'options qui donnent aux clients un plus grand choix et plus de services. La plupart des fournisseurs de services sans fil ont ciblé le segment de marché des services postpayés afin de conserver les clients les plus intéressants. Étant donné que les clients des services postpayés doivent généralement s'engager envers un fournisseur pendant une période de temps donnée, le taux de roulement est également réduit.

Diagramme 4.5.3
Pourcentage des abonnés des services prépayés et postpayés



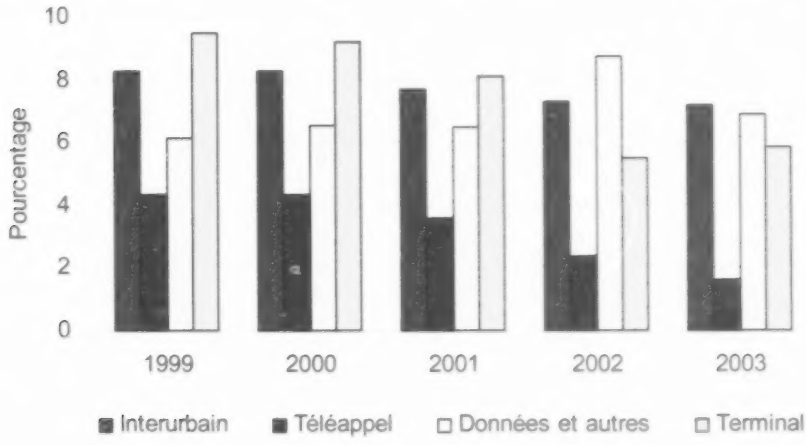
Source : Données recueillies par le CRTC

Principales composantes des revenus

Le tableau 4.5.1 indique que de 1999 à 2003, le pourcentage des revenus du sans-fil attribuables aux forfaits téléphoniques de base est demeuré relativement constant, passant de 72 % à 78 % du revenu total.

Le diagramme 4.5.4 présente le pourcentage des revenus des principales composantes, à l'exclusion des forfaits téléphoniques de base, par rapport à l'ensemble des revenus générés par le sans-fil durant la période de 1999 à 2003. Le diagramme indique que les revenus provenant des services interurbains, exprimés en pourcentage de l'ensemble des revenus du sans-fil, sont demeurés relativement constants et que ceux des services de téléappel et de l'équipement terminal ont diminué au cours de cette période de cinq ans. Le tableau révèle également que les revenus des services de transmission de données et autres composantes, exprimées en pourcentage de l'ensemble des revenus du sans-fil, ont augmenté au cours des quatre premières années, mais qu'ils ont diminué en 2003. Une analyse plus poussée des revenus découlant des services de transmission de données et autres composantes révèle que les revenus de la composante transmission des données ont augmenté de 63 % en 2003, mais que cette augmentation est contrebalancée par la diminution des revenus générés par les autres composantes, à savoir l'itinérance du service mobile et l'interconnexion. Les revenus des services de téléappel, exprimés en pourcentage des revenus du sans-fil, ont diminué essentiellement parce que les téléphones mobiles sont venus remplacer les téléavertisseurs.

Diagramme 4.5.4
Revenus des services sans fil par principale composante
(excluant le service téléphonique de base)



Source : Données recueillies par le CRTC

Comparaison des services de gros et de détail

Comme le nombre de radiofréquences attribuées sous licence est limité, l'industrie se limite à quelques intervenants, qui ont d'ailleurs ciblé le marché de détail en concluant entre eux des accords leur permettant de maximiser leur couverture tout en minimisant leurs dépenses. De plus, ces intervenants offrent des plans assortis d'une subvention pour le téléphone. Tous ces facteurs contribuent à dissuader les entreprises de revendre le service sans fil. C'est pourquoi le marché de gros est négligeable.

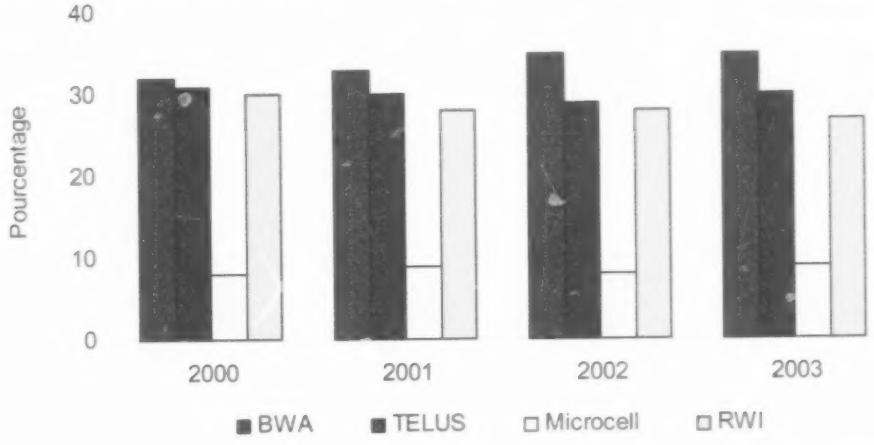
Au fur et à mesure que le marché se développera, la partie relative aux services de gros devrait s'accroître. C'est d'ailleurs ce qui semble se produire au début de 2004. Fait à remarquer, Bell Mobilité et Virgin Group ont conclu une entente en vue de constituer une société en participation dans le marché des services sans fil et ce, en se servant du réseau sans fil numérique de Bell Mobilité.

Part de marché

Les diagrammes 4.5.5 et 4.5.6 illustrent la part de marché de chacun des principaux intervenants de l'industrie, mesurée en fonction des revenus (diagramme 4.5.5) et du nombre d'abonnés (diagramme 4.5.6).

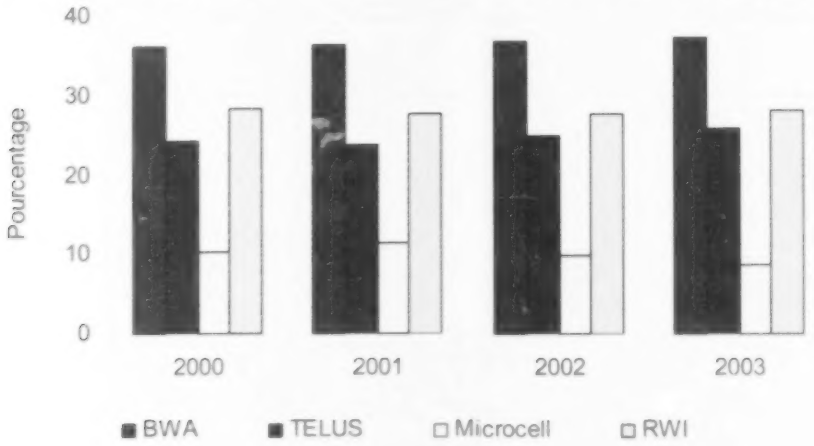
Dans l'ensemble, d'après les revenus générés à l'échelle nationale, les trois grands fournisseurs (BWA, RWI et TELUS) ont continué de dominer le marché en 2003, détenant environ 93 % du marché. Par contre, aucun de ces fournisseurs ne domine le marché à l'échelle du pays.

Diagramme 4.5.5
Part de marché des principaux intervenants du sans-fil (revenus du service mobile)



Source : Rapports annuels des compagnies

Diagramme 4.5.6
Part de marché des principaux intervenants du sans-fil (abonnés du service mobile)



Source : Rapports annuels des compagnies

Le tableau 4.5.2 présente la part des abonnés par province pour chacun des quatre grands intervenants du sans-fil. Un examen des données révèle que dans toutes les provinces (sauf l'Ontario), un seul fournisseur dessert plus de 50 % des abonnés. En Ontario, deux fournisseurs comptent chacun plus de 30 % des abonnés. Les données indiquent également que dans trois provinces, trois fournisseurs ont au moins 10 % ou plus des abonnés, alors que dans cinq des sept autres provinces, au moins deux fournisseurs desservent au moins 10 % des abonnés. Dans les deux dernières provinces (Île-du-Prince-Édouard et Terre-Neuve-et-Labrador), un seul fournisseur a plus de 10 % des abonnés.

Tableau 4.5.2
Part des abonnés par province

Province	BWA	TELUS	RWI	Microcell
Colombie-Britannique	6 %	51 %	29 %	14 %
Alberta	7 %	65 %	22 %	5 %
Saskatchewan	78 %	3 %	18 %	1 %
Manitoba	61 %	6 %	30 %	3 %
Ontario	38 %	17 %	35 %	9 %
Québec	54 %	15 %	20 %	10 %
Nouveau-Brunswick	76 %	3 %	21 %	0 %
Nouvelle-Écosse	65 %	8 %	27 %	0 %
Île-du-Prince-Édouard	94 %	5 %	1 %	0 %
Terre-Neuve-et-Labrador	89 %	4 %	7 %	0 %

Source : Données recueillies par le CRTC

Taux de roulement

Le tableau 4.5.3 indique le taux de roulement mensuel de chacun des principaux intervenants au cours des cinq dernières années. Ce taux est calculé en divisant le nombre d'unités débranchées d'abonnés par le nombre moyen d'unités. Sans transférabilité des numéros, sans compatibilité des plateformes entre les fournisseurs de services, et avec la prédominance continue de contrats de services postpayés à plus long terme, ces taux sont généralement bas. En 2003, les taux de roulement ont diminué chez trois des quatre fournisseurs.

Tableau 4.5.3
Taux de roulement mensuel moyen

	1999	2000	2001	2002	2003
Bell Mobilité	1,7 %	1,5 %	1,5 %	1,6 %	1,4 %
Microcell	2,1 %	2,2 %	2,6 %	3,4 %	3,1 %
RWI	1,9 %	2,4 %	2,2 %	2,0 %	2,1 %
TELUS	1,6 %	2,0 %	2,0 %	1,8 %	1,5 %

Source : Rapports annuels des compagnies

Observations relatives au marché international

Même si le marché du sans-fil canadien est semblable au marché américain, il diffère grandement de la plupart des autres marchés internationaux. À la fin de 2003, le Canada et les États-Unis connaissaient des taux de pénétration beaucoup moins élevés que ceux qui prévalaient dans d'autres grands marchés, car les marchés nord-américains étaient toujours en expansion. En effet, le Canada et les États-Unis affichaient, par 100 habitants, des taux de pénétration de 41 % et de 54 %, respectivement, alors que d'autres grands marchés connaissaient des taux de pénétration variant entre 60 % et 100 %.

Plusieurs facteurs clés distinguent le marché canadien des autres grands marchés internationaux. Parmi eux, on retrouve les facteurs suivants :

- La plateforme technologique : le marché numérique canadien est caractérisé par de multiples plateformes (GSM, ARMC, ARMT, etc.) alors que le GSM est la norme pour tous les pays européens.

- Le pourcentage des abonnés à des services prépayés : le marché canadien compte un beaucoup plus petit pourcentage d'abonnés à des services prépayés que la plupart des autres marchés.

- La qualité du réseau filaire sous-jacent (plus grande au Canada que dans d'autres pays), la transférabilité du numéro local (non exigée au Canada) et la facturation de l'appelant (non obligatoire en Amérique du Nord, mais en usage dans la plupart des autres pays).

Téléappel

Le nombre d'abonnés dans le marché du téléappel a diminué de 13,0 % par rapport à l'année précédente, et les revenus ont subi une baisse de 8,2 %.

Bell Mobilité, RWI et TELUS ont continué de dominer le marché, avec un peu plus de 90 % des revenus de téléappel en 2003.

Couverture des services mobiles

Les cartes figurant dans les pages suivantes indiquent la couverture des services mobiles au Canada, d'abord par type de technologie (numérique/analogique), puis par nombre de fournisseurs de services.

Comme le révèle la carte, le service sans fil numérique a commencé à être offert dans le Nord récemment. Toutefois, la couverture des services mobiles ne s'est guère étendue en 2003, tout comme ce fut le cas en 2002. Les dépenses en immobilisations ont continué de diminuer (voir la section 4.1) parce que les compagnies ont décidé de miser sur les ententes d'itinérance/de revente plutôt que d'élargir leurs réseaux. Le secteur du sans-fil étant en évolution, de nouvelles technologies devraient permettre à l'industrie d'offrir des services additionnels, y compris des services évolués.

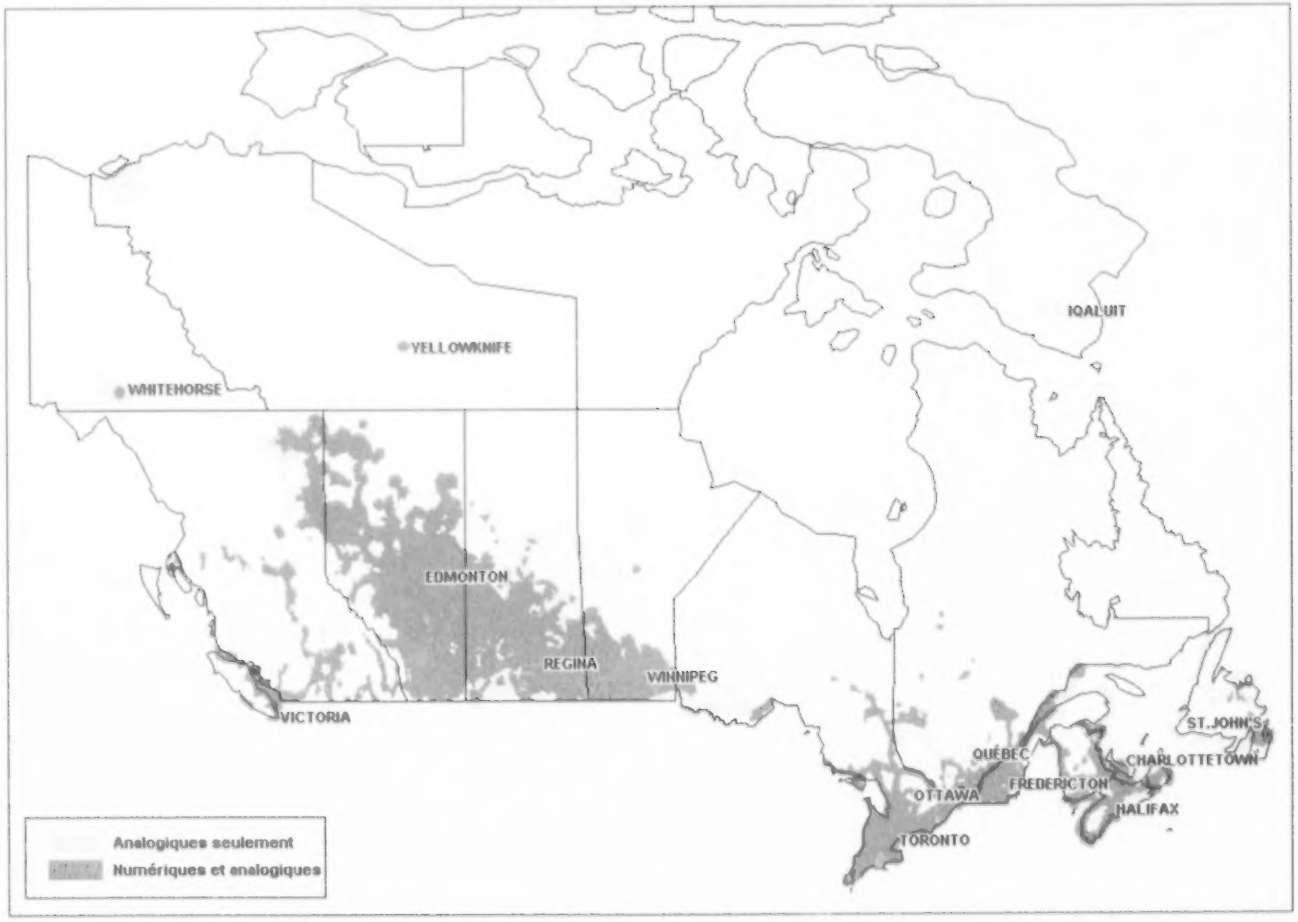
Résumé

Le marché du sans-fil continue de se développer. La taille de ce marché, tant sur le plan des revenus que celui des abonnés, s'est accrue de manière importante en 2003.

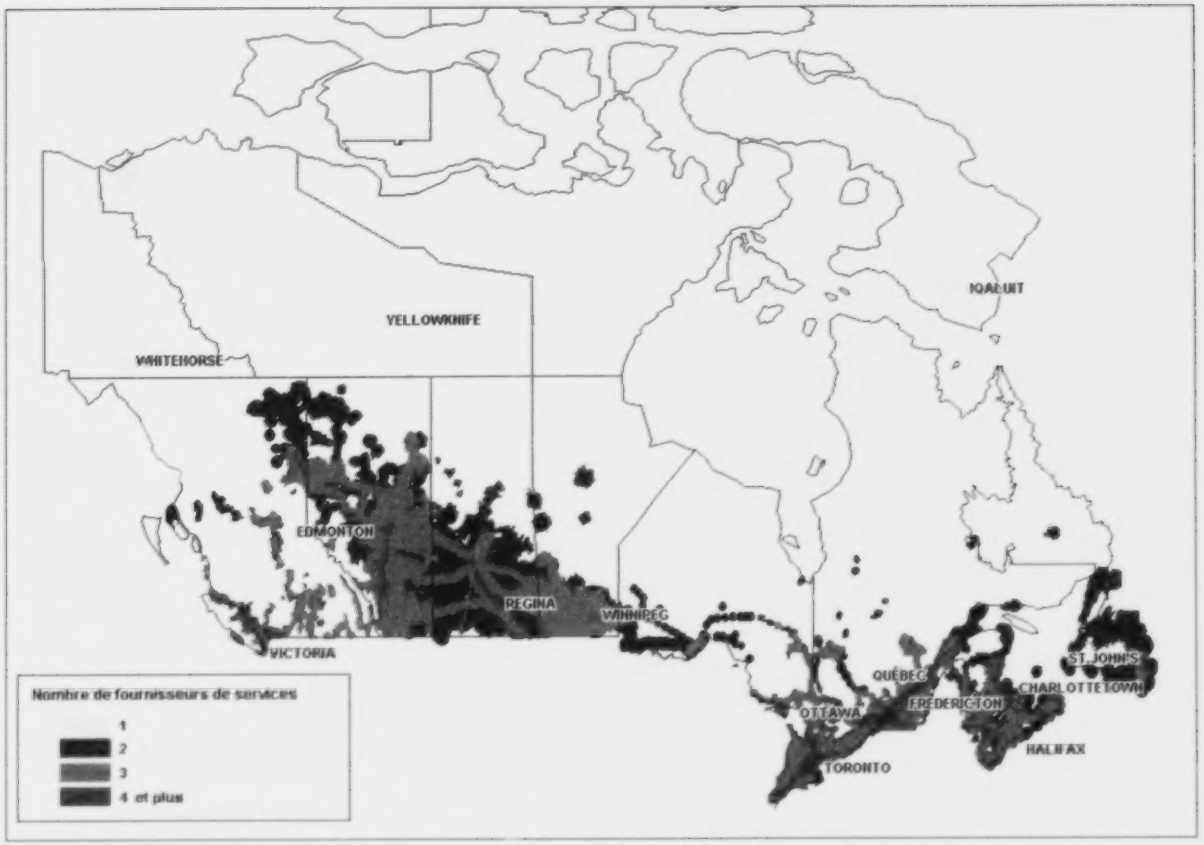
À l'échelle nationale, la part du marché fondée sur les revenus des trois plus grands groupes d'entreprises (TELUS, BWA et RWI) continue de dépasser les 90 %. Après plusieurs années de déclin, le RMPA s'est stabilisé en 2002 et il a légèrement augmenté en 2003. Le taux de roulement demeure faible.

Néanmoins, les segments du marché n'ont pas tous progressé. En effet, les services de téléappel ont poursuivi leur tendance à la baisse en 2003, les clients se dirigeant vers d'autres technologies mobiles.

Couverture nationale des services mobiles (numériques et analogiques)



Présence des fournisseurs de services mobiles



4.6 Services de données et de liaisons spécialisées

Points saillants

- Pendant la période de 2001 à 2003, le taux de croissance des revenus des services de données et de liaisons spécialisées a diminué de 12,6 % en 2001 à -1,4 % en 2003.
- Les revenus des services de données ont augmenté de 4,4 % en 2003.
- La réduction des revenus des services de liaisons spécialisées s'est poursuivie, passant de -2,9 % en 2002 à -6,3 % en 2003.
- La répartition des revenus des services de données indique une préférence pour les services IP et Ethernet.
- La part des revenus des services de données détenue par les concurrents en 2003 est demeurée relativement la même, s'établissant à 23 %.
- La part des revenus des services de liaisons spécialisées détenue par les concurrents a baissé à 16 % en 2003 comparativement à 17 % en 2002.

Description du secteur

a) Description des services

On utilise les services de données pour fournir l'accès aux réseaux de données locales, de vidéo et téléphoniques et pour raccorder ces services entre eux en vue de créer des réseaux privés virtuels (RPV) ou réservés dans une zone métropolitaine ou encore à l'échelle nationale ou internationale. Grâce à ces RPV, il est possible de fournir aux clients des services de réseau local géré ou de réseau étendu. Parmi les services de données, signalons les services X.25 (réseau de commutation par paquets), le relais de trames, les services en mode de transfert asynchrone (MTA), le réseau privé virtuel sur IP (ou RPV-IP) et Ethernet.

Les services de liaisons spécialisées permettent de raccorder deux ou plusieurs points au moyen d'installations réservées aux fins du transport du trafic téléphonique, vidéo ou de données. Parmi les services de liaisons spécialisées, notons les services de transmission numérique grand débit (à des vitesses de 56/64 Kbps pouvant, sur fibre optique, aller jusqu'à des vitesses de l'ordre du gigabit) et les systèmes de données numériques, de même que les services de voies téléphoniques et d'autres services analogiques.

b) Marchés et observations

Le segment du marché des services de données et de liaisons spécialisées est le troisième en importance dans le segment des télécommunications, affichant un niveau de croissance annuelle d'environ 3,2 % au cours de la période de 2000 à 2003, et des revenus de 4,5 milliards de dollars, ou environ 14 % du total des revenus des services de télécommunication en 2003. Les revenus des services de données représentent 49 % des revenus des services de données et de liaisons spécialisées, soit une hausse par rapport à 46 % en 2002.

La baisse des revenus des services de données et de liaisons spécialisées de 1,4 % observée en 2003 est attribuable au fait que le marché de liaisons spécialisées a connu une chute d'environ 6,3 % compensée partiellement par l'augmentation de 4,4 % des revenus des services de données en 2003. Les revenus des services de liaisons spécialisées de gros grande distance ont baissé d'environ 14 % et cette baisse est due à plusieurs facteurs, notamment au fait que les ventes aux fournisseurs de services concurrents au moyen de canaux de gros représentent 46 % des ventes de services de liaisons spécialisées, que la tendance vers les fusions se maintient au sein de l'industrie tout comme la guerre des prix.

Durant toute l'année 2003, les concurrents dotés d'installations ont pu utiliser le service d'accès au réseau numérique propre aux concurrents (ARNC) introduit en juin 2002. Ce service est une solution de rechange moins coûteuse que le service de détail équivalent dont les concurrents se servaient antérieurement pour couvrir le « dernier kilomètre » de connexion à leurs abonnés.

Les concurrents peuvent utiliser le service ARNC pour offrir des services locaux de voies téléphoniques, de données et de liaisons spécialisées ainsi que des services Internet à leurs clients. Le tableau 4.1.3, section 4.1, reflète la réduction du rapport entre les revenus et les dépenses interentreprises des concurrents ainsi que les économies de l'ordre de 40 % à 80 % réalisées à l'égard de l'équivalent de détail.

Tableau 4.6.1
Revenus des services de données et de liaisons spécialisées[55]
(millions $)

	2000	2001	2002	2003	*Croissance 2002-2003*	*TCAC 2000-2003*
Données	1 883 #	2 069 #	2 092 #	2 184	*4,4 %*	*5,1 %*
Liaisons spécialisées	2 201 #	2 528 #	2 454 #	2 300	*-6,3 %*	*1,5 %*
Total	4 084 #	4 597 #	4 546 #	4 484	*-1,4 %*	*3,2 %*

Source : Données recueillies par le CRTC

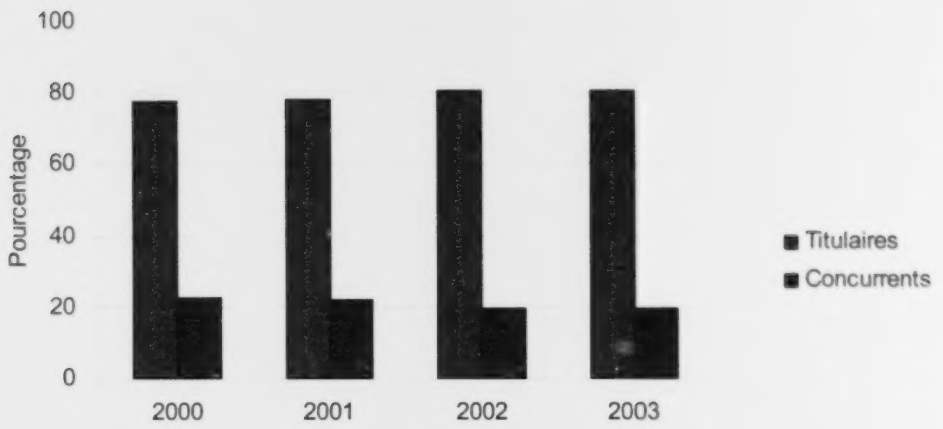
c) Participants du secteur

Les services de données et de liaisons spécialisées sont fournis par un certain nombre d'intervenants, dont les fournisseurs de services filaires et par satellite, qui comprennent les entreprises titulaires, les fournisseurs de services par satellite, les fournisseurs de services concurrents dotés d'installations ou qui pratiquent la revente, les câblodistributeurs et, plus récemment, les compagnies de téléphone de services publics. Les services de données et de liaisons spécialisées sont vendus au détail aux utilisateurs finals et en gros à d'autres fournisseurs de services qui les revendent eux-mêmes ou les utilisent pour bâtir des réseaux sous-jacents qui leur permettent de fournir des produits et des services à leurs utilisateurs finals dans le marché de détail.

---

[55] Les montants des années précédentes assortis d'un # ont été redressés pour refléter l'information nouvelle ou mise à jour fournie par les répondants. De plus, certains revenus des années précédentes ont fait l'objet d'une nouvelle classification dans les segments de marché afin d'obtenir une base de comparaison uniforme pour les données de l'année en cours.

Diagramme 4.6.1
Revenus des services de données et de liaisons spécialisées
Titulaires et concurrents



Source : Données recueillies par le CRTC

Le diagramme 4.6.1 indique sommairement, pour la période de 2000 à 2003, les revenus des compagnies titulaires et des concurrents provenant des services de données et de liaisons spécialisées (vente au détail et en gros). Les revenus du secteur ont diminué d'environ 1,4 % en 2003, mais la part des revenus générés par les concurrents dans ce marché légèrement plus petit demeure essentiellement la même qu'en 2002, soit 20 %.

d) Cadre de réglementation

C'est en 1979 que la concurrence a été autorisée pour la première fois dans le marché des services de données et de liaisons spécialisées intercirconscriptions. Depuis, le Conseil s'est abstenu de réglementer une grande partie du marché des services de données et de liaisons spécialisées des titulaires sur de nombreuses routes intercirconscriptions.

En général, le Conseil s'abstient de réglementer, comme le prévoit l'article 34 de la Loi, lorsqu'il estime que le service est ou sera suffisamment concurrentiel pour protéger les intérêts des utilisateurs du service. Dans l'ordonnance 99-434,[56] le Conseil enjoint aux concurrents de déposer les 1er avril et 1er octobre de chaque année, la liste des routes de liaisons spécialisées intercirconscriptions sur lesquelles ils fournissent des services à la largeur de bande équivalente à DS-3 (44,736 Mbps), en utilisant leurs propres installations terrestres, des installations terrestres louées d'autres entités qu'une ESLT ou celles d'une affiliée d'une ESLT. Toujours dans cette ordonnance, le Conseil déclare que si, à son avis, un ou plusieurs concurrents répondent à ce critère, il publiera rapidement une ordonnance d'abstention sans processus, du fait que l'abstention serait basée sur la preuve produite par les concurrents des ESLT. Quant aux titulaires, elles sont également libres de soumettre des demandes d'abstention lorsqu'elles le désirent.

---

[56] Ordonnance Télécom CRTC 99-434, 12 mai 1999.

En février 1996, dans l'ordonnance 96-130,[57] le Conseil a décidé de s'abstenir de réglementer les services X.25 et relais de trames. Puis, en juin 2000, dans l'ordonnance 2000-553,[58] il s'est abstenu de réglementer les services de réseau étendu. Il continue cependant de réglementer les composantes d'accès des services MTA et Ethernet.

Dans la décision 2002-34, le Conseil a enjoint aux ESLT de mettre le service ARNC à la disposition des concurrents, ce qu'elles ont fait en juin 2002 en déposant des tarifs provisoires. Par rapport à l'équivalent de détail, le service ARNC offre aux concurrents dotés d'installations un moyen aussi fiable mais moins coûteux d'acheminer leurs services aux abonnés finals. Le Conseil a également établi que la réduction connexe que subiront les revenus futurs des ESLT est due à une décision stratégique, si bien que ces pertes peuvent être compensées à partir du compte de report de l'ESLT. Les titulaires comptabilisent le service ARNC avec les revenus de liaisons spécialisées de gros courte distance tandis que les concurrents les comptabilisent avec les dépenses interentreprises.

Segments du marché

Services de transmission de données

Aux fins du présent rapport, les revenus des services de données sont divisés en quatre catégories : X.25, relais de trames, MTA et Autres (incluant RPV-IP et Ethernet). Le tableau 4.6.2 présente un sommaire des revenus des services de données pour toute l'industrie pour les années 2000 à 2003 et pour chacune des principales catégories.

Comme l'indique le tableau 4.6.2, en 2003, le total des revenus pour les services de données de détail et de gros était approximativement de 2,1 milliards de dollars, ce qui représente une augmentation d'environ 2,7 % par rapport à l'année précédente. Les revenus des services de données de détail ont augmenté de 1,9 % en 2002, alors que les revenus de gros ont augmenté d'environ 8,1 %.

Le taux de croissance de chaque catégorie de services de données prise individuellement, pour les services de détail et de gros, varie considérablement. En effet, les revenus du service X.25 ont baissé de 10,6 % en 2003, ceux du relais de trames ont augmenté de 1,8 % et ceux du service MTA ont baissé de 3,3 %. Le déclin ou nivellement des revenus provenant de services plus anciens ne sont pas surprenants puisque l'industrie a de plus en plus tendance à adopter de nouveaux services comme les RPV et Ethernet, lesquels, comme on peut le constater au tableau 4.6.2, ont connu une croissance marquée en 2003. Les revenus du service RPV-IP ont augmenté d'environ 74 % en 2003, bien qu'ils ne représentent qu'une mince partie des revenus provenant des services de données, suivis des revenus d'Ethernet, qui ont augmenté d'environ 34 %.

---

[57] Ordonnance Télécom CRTC 96-130, 19 février 1996.

[58] Ordonnance CRTC 2000-553, 16 juin 2000.

La composition du segment des services de données est dynamique. Au fil du temps, les progrès réalisés sur le plan de la capacité et de la technologie de réseaux permettent aux fournisseurs de services de répondre à la demande des clients en introduisant de nouveaux services. Ces nouveaux services ont été intégrés à la catégorie des services Autres du rapport, comme ce fut le cas pour le rapport de surveillance de l'année dernière, dans lequel les revenus provenant du RPV-IP et d'Ethernet ont été quantifiés pour la première fois. La catégorie Autres comprend également des articles de services non liés au protocole, comme la gestion de réseau et la vente d'équipement, et on sait que les chiffres correspondant à la vente d'équipement peuvent varier considérablement.

Tableau 4.6.2
Revenus des services de données de détail et de gros par catégorie de services[59]
(millions $)

	2000	2001	2002	2003	*Croissance 2002-2003*	*TCAC 2000-2003*
X.25						
De détail	134,7 #	140,6 #	134,4 #	131,2	-2,4 %	*-0,9 %*
De gros	19,3	20,2	22,5	9,1	-59,4 %	*-22,0 %*
Total	154,0 #	160,9	156,9 #	140,3	-10,6 %	*-3,0 %*
Relais de trames						
De détail	499,9 #	518,0 #	564,4 #	573,7	1,6 %	*4,7 %*
De gros	65,1	80,4	73,7	76,0	3,2 %	*5,3 %*
Total	565,1 #	598,4	638,1 #	649,7	1,8 %	*4,8 %*
MTA						
De détail	67,1	96,7	116,0 #	109,5	-5,6 %	*17,7 %*
De gros	8,2	8,8	12,4	14,6	17,7 %	*21,4 %*
Total	75,3	105,5	128,4 #	124,2	-3,3 %	*18,1 %*
Autres						
RPV-IP	n/d	n/d				
De détail			38,6 #	64,9	68,2 %	
De gros			0,1	2,4	n/d	
Total partiel			38,6 #	67,2	74,0 %	
Ethernet	n/d	n/d				
De détail			272,5 #	351,3	28,9 %	
De gros			24,7	48,1	94,9 %	
Total partiel			297,2 #	399,4	34,4 %	
Autres	n/d	n/d				
De détail			704,3	634,6	-9,9 %	
De gros			128,3	132,6	3,3 %	
Total partiel			832,6	767,2	-7,9 %	
Total Autres						
De détail	811,7 #	933,7 #	1 015,4 #	1 050,7	3,5 %	*9,0 %*
De gros	276,8	270,7	153,0	183,0	19,6 %	*-12,9 %*
Total	1 088,6 #	1 204,4 #	1 168,4 #	1 233,7		
Total des services de données						
De détail	1 513,5 #	1 689,1 #	1 830,2 #	1 865,1	1,9 %	*7,2 %*
De gros	369,4	380,2	261,7	282,8	8,1 %	*-8,5 %*
Total	1 882,9 #	2 069,3 #	2 091,9 #	2 147,9	2,7 %	*4,5 %*

Source : Données recueillies par le CRTC
n/d : non disponible

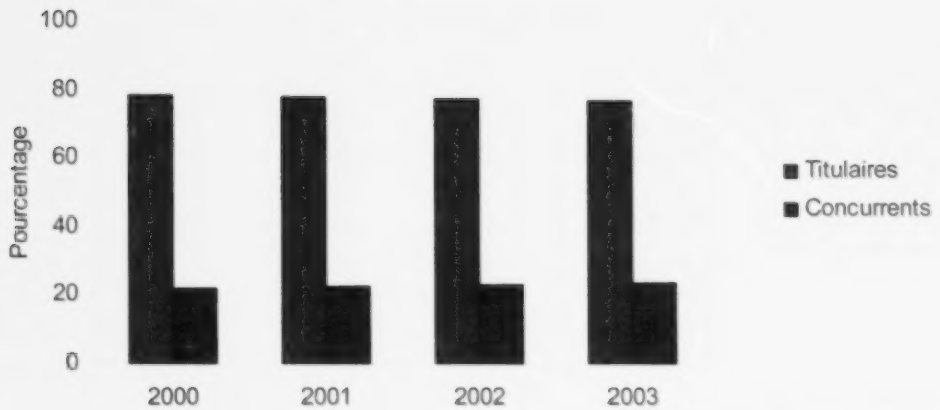
Tel qu'indiqué au diagramme 4.6.2, la part des revenus des services de données des concurrents est restée relativement stable depuis 2000, se situant à environ 23 %. La part du segment des services de données des concurrents, outre la vente d'équipement et la gestion de réseau, est de 27 %.[60]

---

[59] Sont exclus de ce tableau les revenus des services de données que les petits fournisseurs ont soumis en se servant du formulaire de Données simplifiées. En 2003, ces revenus représentaient environ 36 millions de dollars.

[60] Source : Données recueillies par le CRTC.

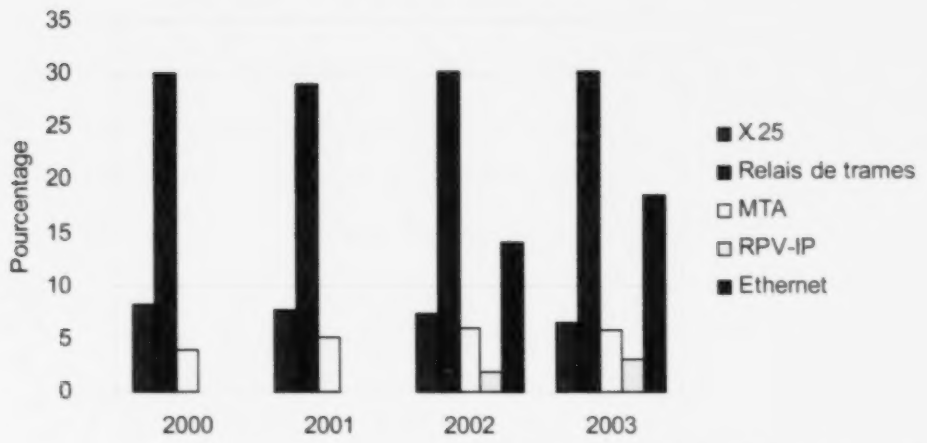
Diagramme 4.6.2
Revenus des services de données
Titulaires et concurrents



Source : Données recueillies par le CRTC

En raison des écarts entre les taux de croissance des revenus dans chaque service de données, la répartition de ces revenus dans le secteur des données a beaucoup changé entre 2000 et 2003. Comme il est indiqué au diagramme 4.6.3, la part des revenus attribuables au service X.25, au relais de trames et à MTA a baissé ou est restée relativement stable en 2003, tandis que celle des services RPV-IP et Ethernet a augmenté. En effet, les revenus des services RPV-IP sont passés de 1,8 % en 2002 à 3,1 % en 2003 et ceux d'Ethernet, de 14,2 % en 2002 à 18,5 % en 2003. On s'attend à ce que cette tendance dans la répartition des revenus se maintienne étant donné que les fournisseurs font passer les utilisateurs finals des technologies plus anciennes et plus coûteuses à des plateformes plus efficaces. La tendance à utiliser des RPV sécuritaires à la fois sur des réseaux privés IP et sur Internet contribuera également à cette transition.

Diagramme 4.6.3
Services de données
Répartition des revenus par catégorie de services



Source : Données recueillies par le CRTC

Le diagramme 4.6.4 illustre l'écart entre les marchés de détail et de gros à l'intérieur du segment des services de données. Les revenus des services de données de gros ont augmenté légèrement pour atteindre 13 % du segment des services de données.

Diagramme 4.6.4
Revenus de détail et de gros
en pourcentage du total des revenus des services de données

Source : Données recueillies par le CRTC

Comme l'indique le tableau 4.6.3, les concurrents génèrent environ 23 % du total des revenus provenant des services de données. Cependant, la part des revenus des concurrents varie beaucoup d'un segment à l'autre, par exemple 2 % pour le service X.25 et 40 % pour le relais de trames. La part des concurrents dans le marché X.25 est minime parce que peu de concurrents offrent le service.

Tableau 4.6.3
Part de marché par catégorie de services de données

		2000	2001	2002	2003
X.25					
	Titulaires	100 %	100 %	100 %	98 %
	Concurrents	0 %	0 %	0 %	2 %
MTA					
	Titulaires	52 %	43 %	59 %	48 %
	Concurrents	48 %	57 %	41 %	52 %
Relais de trames					
	Titulaires	54 %	55 %	59 %	60 %
	Concurrents	46 %	45 %	41 %	40 %
Ethernet					
	Titulaires	n/d	n/d	90 %	84 %
	Concurrents	n/d	n/d	10 %	16 %
RPV-IP					
	Titulaires	n/d	n/d	88 %	90 %
	Concurrents	n/d	n/d	12 %	10 %
Total					
	Titulaires	78 %	78 %	77 %	77 %
	Concurrents	22 %	22 %	23 %	23 %

Source : Données recueillies par le CRTC
n/d : non disponible

En 2003, les revenus provenant d'Ethernet représentaient 32 % des revenus dans la catégorie Autres indiquée au tableau 4.6.2, soit une augmentation par rapport à 26 % en 2002.[61] En 2003, les concurrents détenaient 16 % des revenus d'Ethernet alors qu'ils en détenaient 10 % l'année précédente.[62] L'industrie fournit de nouveaux services de données afin de répondre aux besoins des clients en matière de rapidité, de fonctionnalité et de réduction des coûts. Les solutions Ethernet et les réseaux privés virtuels (RPV) sur IP font partie de ces nouveaux services qui répondent aux besoins des clients et qui tendent à remplacer les services de données existants d'ancienne technologie comme le X.25, le relais de trames et le MTA. Autant les titulaires que les concurrents introduisent ces nouveaux services de façon agressive pour s'accaparer des parts de marché dans le segment des services de données.

Services de liaisons spécialisées

Le service de liaisons spécialisées est une connexion point à point non commutée ou multipoint qui peut être utilisée pour des transmissions vocales, de données et vidéo sur diverses largeurs de bandes. Les liaisons spécialisées peuvent être analogiques ou numériques et être fournies sur câble de cuivre, sur fibres optiques ou par satellite. Dans le présent rapport, les services de liaisons spécialisées sont divisés en deux grandes catégories : les liaisons spécialisées courte distance et les liaisons spécialisées grande distance. De plus, le service grande distance est partagé entre les fournisseurs qui se servent d'installations terrestres et par satellite.

---

61 Source : Données recueillies par le CRTC.

62 Source : Données recueillies par le CRTC.

Le tableau 4.6.4 présente un résumé des revenus provenant des services de liaisons spécialisées courte distance et grande distance à l'échelle de l'industrie pour les années 2000 à 2003.

Tableau 4.6.4
Revenus provenant de la vente au détail et en gros des services de liaisons spécialisées par segment de marché[63]
(millions $)

	2000	2001	2002	2003	*Croissance 2002-2003*	*TCAC 2000-2003*
Courte distance						
De détail	385	471	527	523	*-0,6 %*	*10,8 %*
De gros	259 #	342 #	440 #	455	*3,4 %*	*20,6 %*
Total	644 #	813 #	966 #	978	*1,2 %*	*14,9 %*
Grande distance						
De détail	922	971	800	712	*-10,9 %*	*-8,3 %*
De gros	635 #	744 #	688 #	590	*-14,3 %*	*-2,4 %*
Total	1 557 #	1 715 #	1 488 #	1 302	*-12,5 %*	*-5,8 %*
Total						
De détail	1 307	1 442	1 326	1 235	*-6,9 %*	*-1,9 %*
De gros	894 #	1 086 #	1 128 #	1 044	*-7,4 %*	*5,3 %*
Total	2 201 #	2 528 #	2 454 #	2 280	*-7,1 %*	*1,2 %*

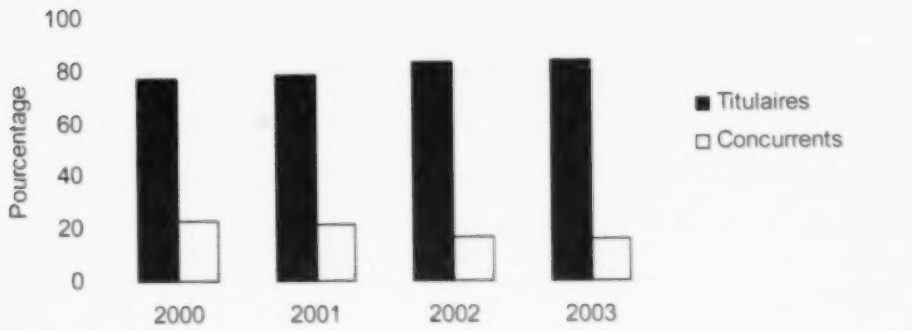
Source : Données recueillies par le CRTC

Le total des revenus provenant des services de liaisons spécialisées ont atteint 2,3 milliards de dollars en 2003, soit une baisse de 7,1 % par rapport à 2002. Les revenus des services de liaisons spécialisées courte distance ont augmenté légèrement en 2003, tandis que ceux du segment grande distance ont baissé de 12,5 %. Les revenus des services de liaisons spécialisées grande distance représentent 57 % du segment de liaisons spécialisées, soit une baisse par rapport à 61 % en 2002.

Le diagramme 4.6.5 indique la part des revenus des services de liaisons spécialisées détenue par les titulaires et les concurrents, de 2000 à 2003. En 2003, les titulaires se sont accaparés une plus grande part du marché des liaisons spécialisées, marché en perte de vitesse, accusant, comme on l'a dit, une baisse de 7,1 % en 2003. En 2003, la part des revenus provenant des services de liaisons spécialisées des concurrents se situait à 16 %, soit une baisse par rapport à 17 % l'année précédente.

[63] Sont exclus de ce tableau les revenus des services de données que les petits fournisseurs ont soumis en se servant du formulaire de Données simplifiées. En 2003, ces revenus représentaient environ 20 millions de dollars.

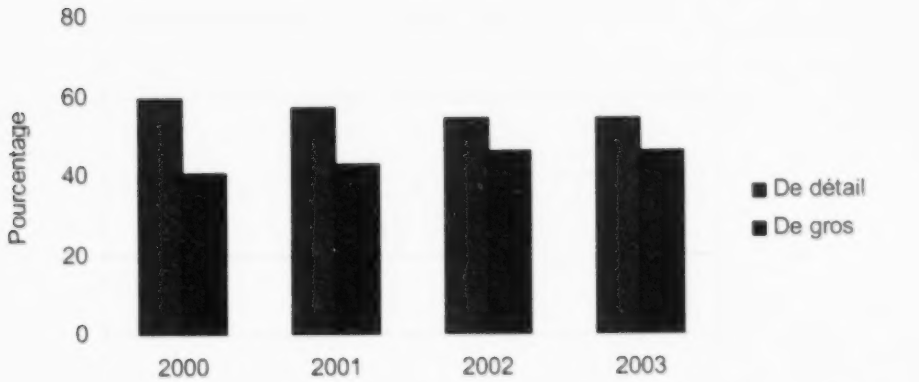
Diagramme 4.6.5
Tendances des revenus des services de liaisons spécialisées
Titulaires et concurrents



Source : Données recueillies par le CRTC

Les revenus générés par la vente en gros des services courte distance ont augmenté de 3,4 % par rapport à 2002, alors que les revenus générés par la vente en gros des services grande distance ont diminué de 14,3 % pendant la même période.

Diagramme 4.6.6
Répartition des revenus des services de liaisons spécialisées
de détail et de gros



Source : Données recueillies par le CRTC

Comme l'indique le diagramme 4.6.6, les revenus de gros représentent 46 % du marché des services de liaisons spécialisées en 2003.

Les revenus générés par la vente en gros de services de liaisons spécialisées ont augmenté de 2000 à 2002 à un taux annuel de 12,3 %. Cette situation est attribuable en grande partie à la hausse des revenus provenant des services de gros courte distance qui sont passés de 259 millions de dollars en 2000 à 440 millions de dollars en 2002, ce qui représente un taux de croissance annuel d'environ 30 %. Cette tendance a pris fin en 2003.

Le déclin des revenus provenant des services de gros grande distance en 2003 est un indicateur indirect de l'effet des forces du marché et de l'activité collective au sein de l'industrie. En effet, autant les fournisseurs de services dotés d'installations que les revendeurs renforcent ou construisent leurs réseaux de base en se servant de circuits de liaisons spécialisées haute capacité fournis par les voies de gros d'autres fournisseurs de services. La baisse des revenus peut donc être attribuable :

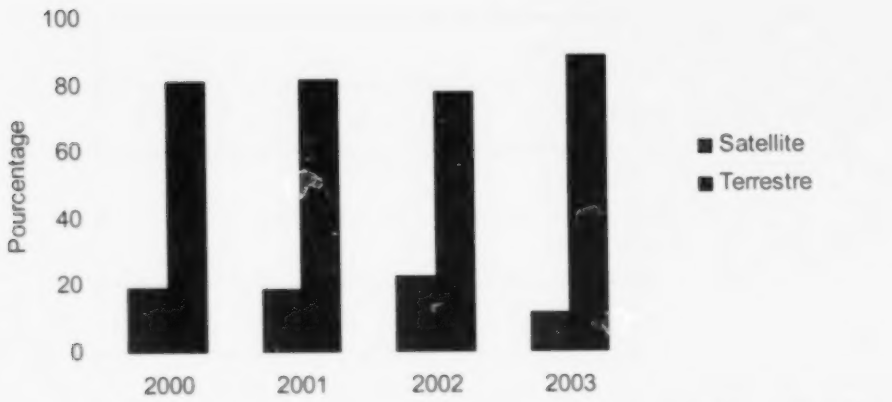
- aux fusions au sein de l'industrie (des fournisseurs de services achètent les installations d'entreprises qui ont quitté l'industrie);
- aux réductions vigoureuses qui, dans certains cas, atteignent entre 40 % et 50 %;
- aux efforts d'optimisation des réseaux dans le but de réduire les coûts d'exploitation.

De plus, les mesures réglementaires prises en 2002 ont permis aux concurrents dotés d'installations d'avoir accès à moindre coût à des circuits courte distance en 2003. Les titulaires fournissent la majorité de ces circuits à l'industrie, de sorte que les réductions tarifaires de 40 % à 80 % (par rapport aux équivalents de détail), combinées aux efforts d'optimisation déployés par les concurrents, ont contribué à l'augmentation mitigée des revenus générés par les services courte distance. Ces changements aux tarifs d'accès ont entraîné des réductions des rapports entre les dépenses et les revenus interentreprises des concurrents, comme l'indique le tableau 4.1.3, section 4.1.

Dans le marché de détail, où les revenus ont chuté de 7,4 %, la concurrence dans les prix ainsi que l'utilisation accrue d'Internet et de RPV sur réseaux privés IP font baisser la demande de liaisons spécialisées.

Les services de liaisons spécialisées grande distance sont assurés au moyen d'installations terrestres et par satellite. La part du total des revenus de la vente au détail et en gros des services de liaisons spécialisées fournis par satellite est passée de 22 % en 2002 à 11 % en 2003, comme l'indique le diagramme 4.6.7.

Diagramme 4.6.7
Services de liaisons spécialisées grande distance
fournis par satellite et par installation terrestre



Source : Données recueillies par le CRTC

Les titulaires ont produit environ 84 % des revenus du marché des services de liaisons spécialisées, comme l'indique le tableau 4.6.5. Le tableau fournit également une ventilation des parts du marché détenues par les titulaires et les concurrents en fonction des revenus provenant du marché des services de liaisons spécialisées pour les années 2000 à 2003.

Tableau 4.6.5
Revenus générés par les services de liaisons spécialisées
Parts de marché courte distance et grande distance

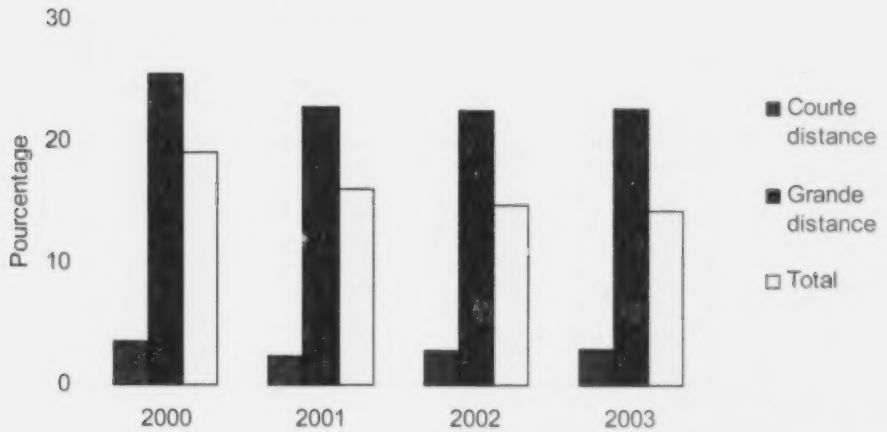
	2000	2001	2002	2003
Courte distance				
Titulaires	94 %	96 %	92 %	92 %
Concurrents	6 %	4 %	8 %	8 %
Grande distance				
Titulaires	71 %	70 %	78 %	79 %
Concurrents	29 %	30 %	22 %	21 %
Total				
Titulaires	77 %	79 %	83 %	84 %
Concurrents	23 %	21 %	17 %	16 %

Source : Données recueillies par le CRTC

Au cours de la période 2000 à 2003, la part de revenus des services de liaisons spécialisées des concurrents a diminué régulièrement, passant de 23 % en 2000 à 16 % en 2003. La part des revenus du segment courte distance des concurrents est demeurée stable à 8 % en 2003, tandis que leur part du marché du segment grande distance a baissé, passant de 22 % à 21 % durant la même période.

Pendant les quatre dernières années, la part de marché des services de liaisons spécialisées de détail détenue par les concurrents a continué de diminuer. En effet, en 2003, cette part de marché a baissé à 14 %. Le diagramme 4.6.8 illustre la tendance dans la part de marché des revenus provenant des services de liaisons spécialisées de détail détenue par les concurrents pendant la période de 2000 à 2003.

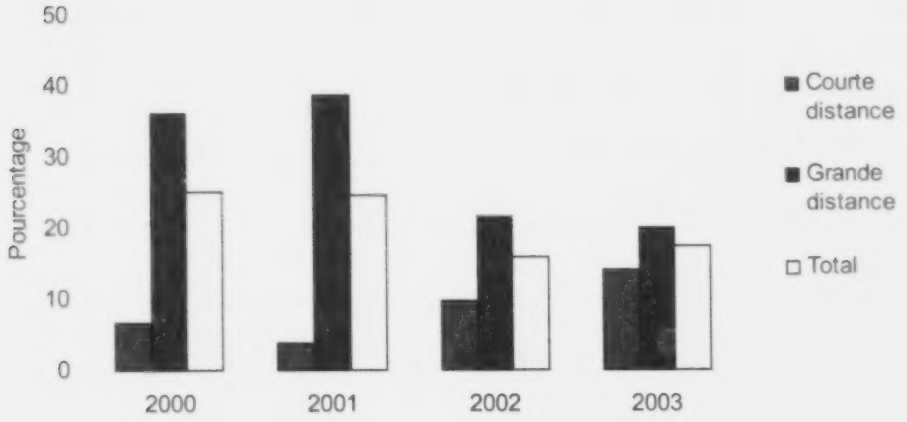
Diagramme 4.6.8
Revenus provenant des services de liaisons spécialisées de détail
Part de marché des concurrents



Source : Données recueillies par le CRTC

Contrairement au marché de détail, la part des revenus des services de liaisons spécialisées de gros détenue par les concurrents a augmenté légèrement en 2003, passant de 16 % à 17 %. Cette situation est attribuable à l'augmentation de la part des revenus générés par les services courte distance, qui est passée de 10 % à 14 %, hausse qui est partiellement contrebalancée par la baisse de la part des revenus découlant des services grande distance, qui est passée de 22 % à 20 %. Alors que la part des revenus découlant des services courte distance de gros est passée de 4 % à 14 % pendant la période de 2001 à 2003, celle des liaisons spécialisées de gros a, en général, diminué pendant cette période, par rapport à la part de 24 % qu'elle détenait en 2001. Cette baisse est attribuable à la réduction de la part des revenus générés par les services grande distance, cette part étant passée de 39 % à 20 %. Le diagramme 4.6.9 illustre la tendance dans la part des revenus des services de liaisons spécialisées de gros détenue par les concurrents pendant la période 2000 à 2003.

Diagramme 4.6.9
Revenus provenant de la vente en gros des services de liaisons spécialisées
Part de marché des concurrents



Source : Données recueillies par le CRTC

Comme l'indique le tableau 4.6.4, en 2003, les revenus découlant des services de liaisons spécialisées de gros étaient environ d'un milliard de dollars. Les titulaires ont produit environ 84 % des revenus de gros.[64] Les revenus des services de liaisons spécialisées de gros ont baissé de 7,4 % en 2003 et ils affichent un taux de croissance annuelle de 5,3 % depuis 2000. Les revenus des services de liaisons spécialisées de gros courte distance ont augmenté de 3,4 % en 2003. La diminution pour l'ensemble des revenus de gros est attribuable aux fusions au sein de l'industrie, à la guerre des prix et à des mesures réglementaires.

Résumé

En trois ans seulement, le taux de croissance des revenus provenant des services de données et de liaisons spécialisées a chuté, passant de 12,6 % en 2001 à 1,4 % en 2003. L'industrie a connu de grands bouleversements, allant de la guerre des prix à l'introduction de nouvelles plateformes, ce qui fait en sorte que les revenus provenant des anciennes technologies ont été perdus au profit des revenus générés par de nouvelles plateformes moins coûteuses.

La part des revenus provenant des services de données et de liaisons spécialisées des concurrents a baissé à un niveau légèrement inférieur à 20 %. Pour ce qui est des revenus provenant des services de données, les revenus des services de détail ont augmenté de 1,9 % en 2003, tandis que les revenus des services de gros ont augmenté de 8,1 %, soit une augmentation globale de 2,7 %. La part de ces revenus générés par les concurrents est demeurée relativement la même à 23 % en 2003. Une bonne partie de l'augmentation des revenus provenant des services de données est attribuée au marché de détail, étant donné que ces revenus sont demeurés plutôt stables ou qu'ils ont baissé pour les anciennes technologies comme le service X.25 et le relais de trames et qu'ils ont augmenté pour les nouveaux services comme Ethernet et les RPV-IP, lesquels affichent une croissance marquée de 34 % et de 74 % respectivement en 2002.

[64] Source : Données recueillies par le CRTC.

En 2003, les revenus provenant des services de liaisons spécialisées ont baissé de 7,1 %, dans la foulée du déclin de 2,9 % observé en 2002. De ces revenus, la part des concurrents a diminué, passant d'environ 17 % en 2002 à 16 % en 2003. Le déclin des revenus des services de liaisons spécialisées est surtout attribuable à la guerre des prix dans le marché de gros et à la fusion des fournisseurs de services dotés d'installation au sein de l'industrie.

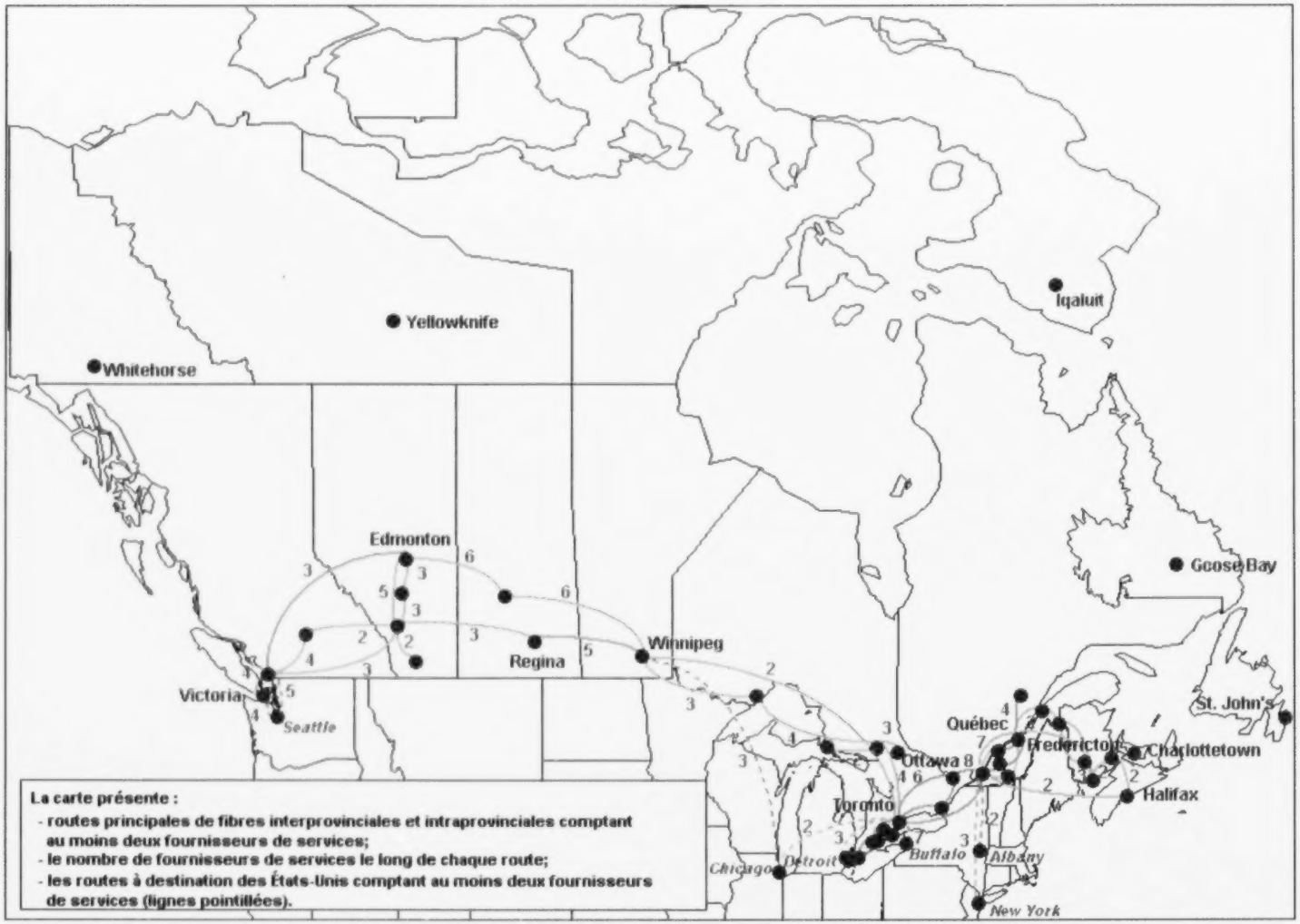
4.7 Dorsale de fibres optiques

Les entreprises de télécommunication utilisent les dorsales de fibres optiques pour fournir les services locaux, interurbains, de transmission de données et de liaisons spécialisées aux clients de détail et de gros.

La dorsale de fibres optiques constitue le réseau de base qui assure la connexion entre deux nœuds de réseau ou plus, aux fins d'acheminement du trafic réseau entre les nœuds de bordure. La carte ci-après illustre les différentes routes de fibres existant entre les grandes villes où exploitent au moins deux fournisseurs de dorsales de fibres optiques. Le chiffre qui figure près de la route correspond au nombre de fournisseurs exploitant sur cette route. La carte indique de façon graphique la mesure dans laquelle la concurrence fondée sur les installations a évolué pour le transport du trafic de télécommunication. Les lignes continues représentent les routes de fibres entre les villes canadiennes alors que les lignes pointillées indiquent les routes vers les villes américaines.

Les réseaux de dorsale de fibres optiques font partie des moyens que les entreprises utilisent pour permettre à l'industrie d'assurer la connectivité et d'offrir les applications.

Routes de dorsale de fibres



4.8 Téléphones payants

Points saillants

- Dans l'ensemble, le nombre de téléphones payants appartenant aux titulaires a continué de diminuer au Canada en 2003, se situant à 153 000, une baisse de 2,8 % par rapport à 2002.
- La tendance à la baisse s'est également poursuivie au chapitre des revenus générés par les téléphones payants des titulaires en 2003, lesquels se chiffraient en moyenne à environ 1 500 $ par année par téléphone payant, soit une baisse de 16 % par rapport à l'année précédente.
- Chez les concurrents, la croissance est demeurée stable, à savoir environ 6 000 lignes en 2003, ce qui a généré des revenus annuels d'environ 1 400 $ par téléphone payant.

Description du secteur

a) Description des services

On entend par téléphone payant une borne de téléphone public qui permet la facturation directe (introduction d'une pièce de monnaie) ou à la carte par appel. Les téléphones payants peuvent toujours être accessibles au public, qu'il s'agisse des téléphones installés à l'extérieur, des téléphones semi-publics situés dans les centres commerciaux ou encore des téléphones payants installés dans des locaux privés, comme les restaurants. Des téléphones payants sont parfois installés dans des moyens de transport, tels que les avions et les trains. De nos jours, certains téléphones payants de haute technicité sont dotés de différents services tels que prise pour transmission de données au RTPC, fax par le RTPC, accès au Web, courriel Internet, minimessagerie et WiFi.

En 2003, le secteur des téléphones payants a généré 0,23 milliard de dollars en revenus facturés directement au téléphone payant. Les frais d'appels locaux ont représenté 51 % des revenus des téléphones payants alors que les appels interurbains et autres frais ont représenté le reste, soit 49 %. En comparaison, les appels locaux ont accaparé environ 93 % du trafic en provenance des téléphones payants.

b) Participants du secteur

D'après la dernière liste d'enregistrement des FSTPC, environ 200 FSTPC offrent des services de téléphones payants au Canada. Exception faite des compagnies de téléphone titulaires, la plupart des fournisseurs de téléphones payants autorisés sont des entités de petite taille et n'exploitent pas plus d'une dizaine de téléphones payants. Quant aux fournisseurs comptant entre 10 et 100 téléphones payants, ils sont généralement confinés à une petite région où le seul concurrent est d'envergure nationale.

c) Cadre de réglementation

Dans la décision 98-8,[65] le Conseil a autorisé la concurrence dans le marché des services téléphoniques payants locaux tout en établissant des garanties de protection des consommateurs. Le Conseil a conservé le pouvoir de réglementer les prix des services de téléphones payants offerts par les titulaires, mais il s'est abstenu de les réglementer dans le cas des nouveaux venus.

d) Évolution de la réglementation au cours de l'année écoulée

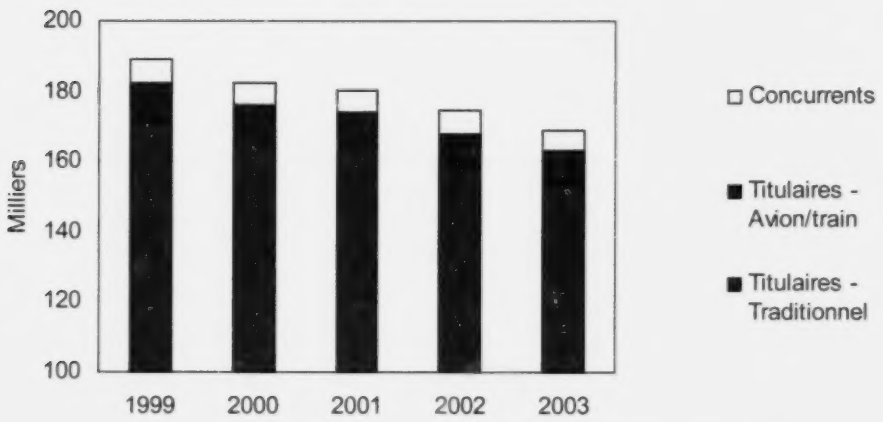
En juillet 2004, le Conseil a rendu la décision 2004-47,[66] dans laquelle il a notamment établi un processus de notification applicable dans les localités où une ESLT prévoit retirer son dernier téléphone payant.

Marché

Depuis 1999, première année complète de concurrence, le nombre de téléphones payants stationnaires au Canada diminue d'environ 2,8 % par année chez les titulaires. Dans le cas des FSTPC, leur nombre de lignes a également diminué au cours des dernières années alors que leur taux de rentabilité poursuivait son déclin. De plus, le nombre de FSTPC figurant sur la liste d'enregistrement du Conseil a lui aussi diminué au fil des ans, passant de près de 460 à environ 200.

Le diagramme 4.8.1 présente le nombre de téléphones payants par catégorie de fournisseurs pour la période de 1999 à 2003.

Diagramme 4.8.1
Nombre de téléphones payants



Source : Données recueillies par le CRTC

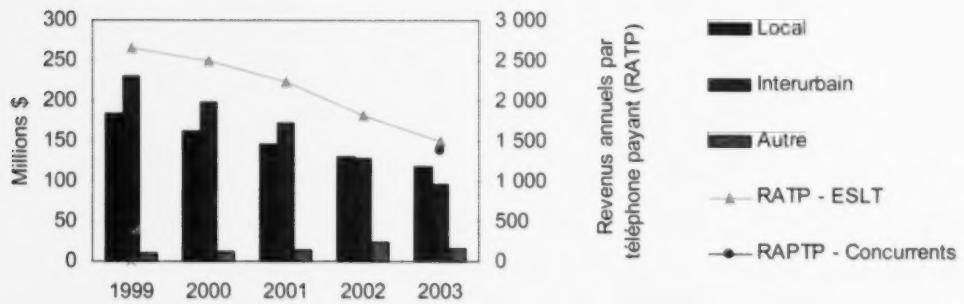
[65] *Concurrence des services téléphoniques payants locaux*, Décision Télécom CRTC 98-8, 30 juin 1998.

[66] *Accès au service de téléphones payants*, Décision de télécom CRTC 2004-47, 15 juillet 2004.

Au cours de la même période, le total des revenus a diminué à un taux annuel de 18,5 %, témoignant de la baisse de la facturation directe aux téléphones payants, plus particulièrement dans le cas des appels interurbains. En 2003, le revenu annuel moyen par téléphone payant était d'environ 1 500 $, soit une baisse de 16,0 % par rapport à l'année précédente. Le maintien de cette tendance à la baisse est attribuable à la forte croissance de l'utilisation du cellulaire et à l'utilisation accrue des options de facturation qu'offrent les fournisseurs de cartes d'appel, notamment les minutes d'appel prépayées ou la facturation à la ligne de résidence ou d'affaires de l'abonné.

Le diagramme 4.8.2 illustre la baisse des revenus générés par les téléphones payants pendant la période de 1999 à 2003. Les revenus découlant des interurbains ont diminué à un taux annuel de 19,4 % durant cette période alors que ceux provenant des appels locaux ont connu une baisse de 10,6 %. Cette diminution a été en partie compensée par l'augmentation des autres revenus, notamment les frais de 0,25 $ par message pour les appels aux numéros des services 800 fournis par un fournisseur de services interurbains autre que le fournisseur du téléphone payant.

Diagramme 4.8.2
Revenus générés par les téléphones payants



Source : Données recueillies par le CRTC

Résumé

Le marché des téléphones payants continue d'essuyer une baisse de revenus car la présence croissante des cellulaires dans le marché vient réduire la demande pour les téléphones payants. De plus, les moyens de paiement du téléphone payant, comme les cartes prépayées, continuent de se faire sentir sur les revenus normalement perçus directement au téléphone payant.

Compte tenu de ces tendances qui se poursuivent dans le marché, les nouveaux venus ont eu de la difficulté à se tailler une place d'envergure dans ce secteur. Par conséquent, la part du lion restera sûrement entre les mains des entreprises titulaires tandis que les autres fournisseurs de téléphones payants devront essentiellement miser sur les activités des petites entreprises privées.

5.0 Disponibilité de la large bande et moyens prometteurs d'accélérer le déploiement de la large bande

Points saillants

- Le service à large bande est accessible à environ 86 % des ménages canadiens.
- Le service à large bande est également accessible à 95 % des ménages dans les centres urbains et à environ 63 % des ménages dans les centres ruraux.
- Parmi ceux qui disposent du service à large bande, environ 42 % sont abonnés au service.

5.1 Introduction

Le gouvernement du Canada a annoncé que son objectif était de combler le « fossé numérique » entre les collectivités canadiennes urbaines, rurales et éloignées en faisant en sorte que les réseaux et les services à large bande soient présents dans toutes les collectivités canadiennes. D'ailleurs, les autres paliers de gouvernement, tant provinciaux que territoriaux, poursuivent le même objectif.

Grâce aux nouvelles technologies ou plateformes, les compagnies trouvent de nouveaux moyens de fournir les services de télécommunication ou d'offrir un ensemble de services de télécommunication et vidéo, qui exigent tous l'accès à la large bande.

Cette section renferme un examen de la mesure dans laquelle les centres urbains et ruraux du Canada ont accès à la large bande et la mesure dans laquelle les Canadiens s'abonnent à ce service. Le reste de la section porte sur les moyens prometteurs d'accélérer le déploiement de la large bande.

5.2 Déploiement géographique de la large bande dans les régions urbaines et rurales

Les centres urbains et les grandes collectivités ont largement accès à la large bande, mais il n'en est pas de même dans de nombreuses petites collectivités. À la fin de décembre 2003, environ 29 % des collectivités du Canada avaient accès aux services à large bande.[67] Mais si l'on compte en fonction du nombre de ménages, plus de 86 % des ménages canadiens peuvent accéder aux services à large bande. En ce qui concerne les centres urbains par rapport aux régions rurales,[68] plus de 95 % des ménages canadiens dans les centres urbains, représentant 72 % des ménages au Canada, peuvent accéder aux services à large bande contre 63 % dans

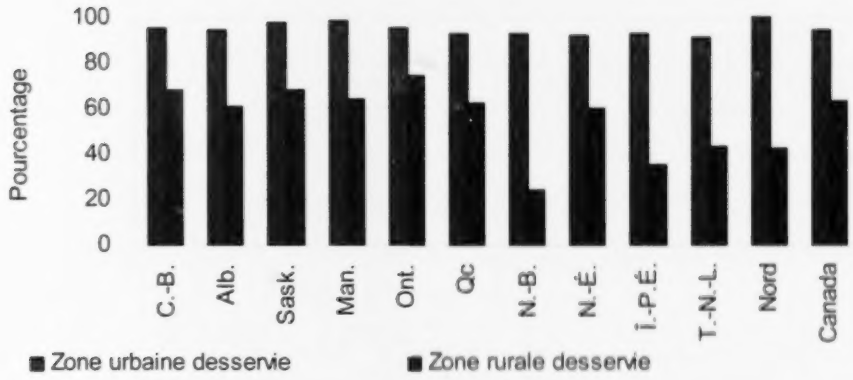
---

[67] Source : Industrie Canada : Direction de la large bande.

[68] Urbain est défini comme des zones bâties à l'intérieur des régions métropolitaines de recensement (RMR), classées comme des noyaux urbains, des banlieues urbaines et des noyaux urbains secondaires. Rural, selon la définition de Statistique Canada, comprend les « régions rurales et petites villes », ce qui comprend les banlieues rurales, qui sont les régions rurales à l'intérieur des RMR et les régions urbaines extérieures aux RMR.

les centres[69] ruraux.[70] Le diagramme 5.2.1 présente une comparaison de la disponibilité de la large bande dans les ménages urbains et ruraux. À l'échelle provinciale/territoriale, la large bande est accessible à plus de 80 % des ménages dans toutes les provinces à l'exception des provinces de l'Atlantique et du Nord, où le pourcentage se situe entre 52 % et 75 %.

Diagramme 5.2.1
Disponibilité de la large bande
(Pourcentage des ménages)



Source : Industrie Canada et données recueillies par le CRTC

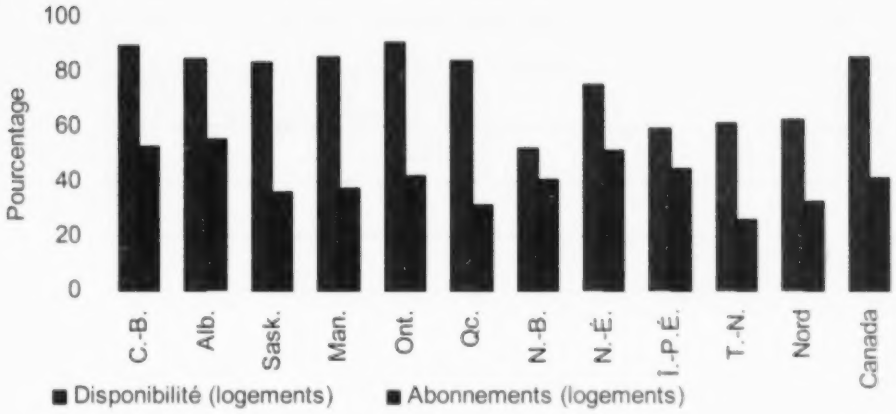
Comme on le voit à la figure 5.2.2, 86 % des ménages canadiens peuvent accéder aux services à large bande et 42 % d'entre eux sont effectivement abonnés au service.

---

69 À noter que la méthode utilisée pour déterminer la disponibilité de la large bande dans les régions rurales peut surestimer la disponibilité du service à large bande dans ces régions du fait que l'on suppose que les collectivités sont desservies si le service y est déclaré.

70 Compte tenu de la granularité de la structure des codes postaux dans les centres urbains, on a utilisé les détails sur la large bande par code postal recueillis par le système de collecte de données du CRTC pour déterminer la disponibilité de la large bande dans les régions urbaines. Mais dans les zones rurales et du Nord où la structure postale ne se prête pas à la collecte de données dans les régions peu peuplées, on a utilisé les données d'Industrie Canada.

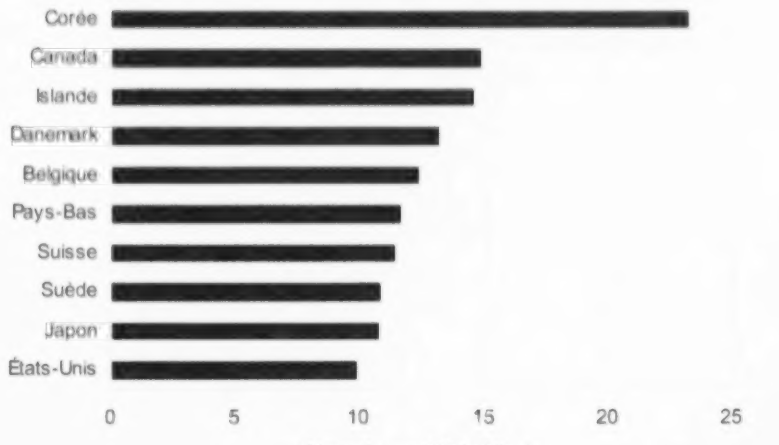
Diagramme 5.2.2
Disponibilité de la large bande et abonnements



Source : Industrie Canada et données recueillies par le CRTC

En 2003, le Canada se situait au deuxième rang dans le monde parmi les 30 pays membres de l'OCDE pour ce qui est du taux de pénétration de la large bande. Le diagramme 5.2.3 indique le taux de pénétration de la large bande dans les 10 pays membres de l'OCDE où le taux est le plus élevé. Comme le révèle le diagramme 5.2.3, seule la Corée avait un taux plus élevé.

Diagramme 5.2.3
Accès à la large bande dans les pays de l'OCDE
Par 100 habitants (2003)



Source : OCDE

D'autres pays industrialisés membres de l'OCDE se situaient au 14^{e} rang (France), 15^{e} rang (Allemagne), 17^{e} rang (Australie) et 20^{e} rang (Royaume-Uni).

5.3 Moyens prometteurs d'accélérer le déploiement de la large bande

La section 5.0 du rapport de surveillance de l'an dernier contenait un aperçu détaillé des divers programmes financés par les gouvernements à l'appui du déploiement de la large bande et des installations de transport dans les collectivités rurales, éloignées, du Nord et des Premières nations. On y présentait des détails sur les divers programmes de déploiement de la large bande des gouvernements fédéral, provinciaux et territoriaux, notamment les objectifs, les échéanciers et les niveaux de financement des programmes.

La partie qui suit donne un aperçu de plusieurs nouvelles initiatives lancées au cours de l'année écoulée ainsi qu'un résumé des initiatives de déploiement de la large bande en cours financées par les gouvernement fédéral, provinciaux et territoriaux, de même qu'une estimation des progrès réalisés jusqu'à présent grâce à ces programmes.

5.4 Programmes de large bande du gouvernement fédéral

Au palier fédéral, une des principales mesures initiales adoptées pour réduire le « fossé numérique » a été la mise sur pied, au début de 2001, du Groupe de travail national sur les services à large bande (le Groupe de travail). Dans son rapport final de 2001, le Groupe de travail a recommandé deux solutions ou approches susceptibles d'être utilisées pour déployer les services à large bande dans les collectivités où les forces du marché à elles seules ne suffisent pas pour permettre la fourniture de ces services. Ces solutions sont les suivantes :

i) Un *modèle de regroupement et de champion communautaires* ascendant « axé sur la demande », lequel viserait à stimuler la demande de capacité de large bande dans les collectivités non desservies en soutenant directement un « regroupeur de la demande locale » ou un « champion communautaire ».

ii) Un *modèle d'appui de l'infrastructure* « axé sur l'offre », lequel viserait à encourager la fourniture du transport par large bande à un point de présence dans une collectivité admissible, ainsi que la construction de l'infrastructure de distribution et d'accès dans la collectivité.

Les divers programmes financés par les gouvernements pour déployer la large bande et mis en œuvre jusqu'à présent suivent l'une ou l'autre des deux approches recommandées.

Le gouvernement fédéral a mis en place deux programmes qui appuient directement le déploiement des installations à large bande dans les collectivités rurales, éloignées, du Nord et des Premières nations. Le premier programme, qui a été lancé en septembre 2002, est le programme pilote d'Industrie Canada appelé *Services à large bande pour le développement rural et du Nord* (le programme pilote). Un an plus tard, en octobre 2003, un deuxième programme a été mis sur pied conjointement par Infrastructure Canada, Industrie Canada et l'Agence spatiale canadienne. Il s'agit de l'*Initiative nationale de satellite (INS)*.

Le programme pilote sur les services à large bande s'inspire du modèle de financement fondé sur le regroupement et le champion communautaires recommandé par le Groupe de travail. Le gouvernement du Canada a engagé 105 millions de dollars pour ce programme qui devrait durer trois ans (2003-2005).[71]

Le financement est accordé en deux étapes. Dans un premier temps, les demandeurs admissibles présentent des propositions de « financement de démarrage » pour appuyer l'élaboration d'un plan d'entreprise pour leurs collectivités respectives ou un groupe de collectivités. Dans un deuxième temps, on accorde des fonds aux demandeurs sélectionnés pour qu'ils mettent en œuvre les propositions de services à large bande.

Deux séries de demandes étaient prévues aux termes du programme pilote. La première a commencé à l'automne 2002 et la deuxième au printemps 2003. Les demandeurs sélectionnés à la suite des deux premières séries de demandes de fonds de démarrage de la Phase I ont été annoncés en janvier et juillet 2003. Au total, 4,1 millions de dollars ont été accordés pour cet aspect du programme.

En octobre 2003, le financement de la Phase II pour la mise en œuvre des premières propositions de services à large bande a été annoncé. Les demandeurs sélectionnés (soit 33 projets) ont reçu 44 millions de dollars du programme pilote pour la mise en œuvre de leurs propositions. Les demandeurs sélectionnés représentaient 433 collectivités rurales, éloignées, du Nord et des Premières nations.[72]

En mai 2004, le financement de la Phase II pour la mise en œuvre des propositions de services à large bande à la suite de la deuxième série de demandes a été annoncé. Les demandeurs sélectionnés (soit 25 projets) recevront 35 millions de dollars du programme pilote. Les demandeurs sélectionnés après la deuxième série représentaient 451 collectivités rurales, éloignées, du Nord et des Premières nations.[73]

À la suite des deux séries de demandes de financement du programme pilote, environ 80 millions de dollars auront été accordés pour le déploiement des réseaux et des services à large bande. Il y a lieu de souligner également que le programme pilote, au moyen des contributions des partenaires, a fourni un montant de contrepartie supérieur au total investi par le gouvernement fédéral dans cette initiative.

Environ 880 collectivités rurales, éloignées et du Nord,[74] dont quelque 115 sont des réserves des Premières nations, ont bénéficié du programme pilote.

---

71 On trouvera des détails sur le programme à l'adresse suivante : http://broadband.gc.ca/.

72 Industrie Canada : Direction de la large bande.

73 Industrie Canada : Direction de la large bande.

74 Les collectivités desservies par la large bande correspondent à des conglomérats d'aires de diffusion, selon la définition de Statistique Canada, avec une convention de nomenclature fondée sur les codes postaux.

Aucun financement n'a été fourni au cours des première et deuxième étapes du programme pilote pour les collectivités du Nouveau-Brunswick. Une autre initiative de déploiement à l'échelle de la province a été annoncée à l'automne 2003 au Nouveau-Brunswick. Bien que cette initiative ne soit pas financée dans le cadre du programme pilote sur les services à large bande, elle est cependant soutenue en partie par le gouvernement fédéral. Cette initiative provinciale est traitée plus en détail dans la section suivante.

L'INS, le plus récent programme s'inspire du modèle d'appui de l'infrastructure recommandé par le Groupe de travail. Le gouvernement du Canada consacre 155 millions de dollars à ce programme, dont 85 millions de dollars proviennent du Fonds canadien sur l'infrastructure stratégique (FCIS).[75] L'Agence spatiale canadienne apporte à l'INS un crédit de service de 50 millions de dollars pour la capacité de transmission par satellite. Cette capacité sera disponible sur le satellite Anik F2 de Télésat Canada à compter de l'automne 2004. De plus, Télésat Canada offre une capacité de satellite supplémentaire sur son satellite Anik F3. La capacité supplémentaire a une valeur estimative de 20 millions de dollars, répartie sur les 15 ans de vie prévus du satellite. Le Bureau d'Industrie Canada chargé de la large bande administrera les trois éléments de l'INS.

L'INS vise à compléter les autres initiatives dans ce domaine et à trouver une solution au coût élevé de l'accès à la large bande dans les collectivités du Moyen Nord et du Grand Nord, dans les régions isolées et éloignées du Canada, où le satellite est le seul moyen réaliste de donner accès à la large bande. L'INS est administrée par le Bureau d'Industrie Canada chargé de la large bande conjointement avec Infrastructure Canada et sera mise en œuvre dans les collectivités admissibles au moyen de partenariats avec les gouvernements provinciaux et territoriaux. Les institutions publiques, comme les écoles et les hôpitaux, ainsi que les résidents et les entreprises des collectivités rurales et éloignées admissibles, recevront la capacité de satellite ou un financement, selon le cas, pour le déploiement des services à large bande.

En mai 2004, le gouvernement du Canada a annoncé les résultats de la première série de demandes dans le cadre de l'INS.[76] Au total, 52 collectivités éloignées de la Colombie-Britannique, du Manitoba, de l'Ontario et du Québec auront accès aux services à large bande par satellite dans le cadre de ce programme, dont 41 sont des communautés inuites ou des Premières nations. La valeur totale de la capacité de satellite fournie à la suite de la première série de demandes dans le cadre de l'INS est d'environ 20 millions de dollars.

L'objectif ultime de l'INS est d'abaisser le coût de l'accès à la large bande pour environ 400 collectivités du Moyen Nord et du Grand Nord en 2004 et 2005.

---

[75] Communiqué du gouvernement du Canada, « Le gouvernement du Canada lance une initiative nationale de satellite pour permettre aux collectivités du Nord et aux collectivités éloignées d'avoir accès aux services à large bande », 5 octobre 2003.

[76] Communiqué d'Industrie Canada, « Le gouvernement du Canada annonce que 52 collectivités éloignées auront accès aux services à large bande par satellite », 20 mai 2004.

Comme il était mentionné dans le Rapport de surveillance de l'an dernier, il existe un certain nombre d'autres programmes du gouvernement fédéral, dont la plupart sont en place déjà depuis plusieurs années, qui contribuent à assurer l'accès à Internet par la large bande dans toutes les collectivités canadiennes. Il s'agit notamment de fonds de développement économique régionaux ainsi que du FCIS, qui dans ce dernier cas a servi en partie à financer l'INS. Il existe également diverses initiatives de *Canada branché* comme le *Programme d'accès communautaire* et *Rescol*, y compris le *Rescol des Premières nations*. Les fonds destinés à ce genre de programmes peuvent éventuellement contribuer au déploiement des services Internet à large bande, bien que ce ne soit pas leur principal objectif. D'autre part, le gouvernement fédéral est également un partenaire de CANARIE, fer de lance de l'Internet évolué au Canada depuis 1993. La mission de CANARIE est d'accélérer la création de l'infrastructure Internet évoluée au Canada ainsi que celle des produits, des applications et des services de communication de la prochaine génération. Normalement, le réseau de CANARIE ne s'étend pas jusqu'aux régions rurales et éloignées, mais les technologies développées pour la construction du réseau devraient produire des retombées qui favoriseront le déploiement des installations à large bande dans ces collectivités.

5.5 Programmes provinciaux et territoriaux de déploiement de la large bande

Au cours des dernières années, la plupart des gouvernements provinciaux et territoriaux ont mis en œuvre des initiatives visant à accélérer le déploiement des installations à large bande dans leurs territoires. Tout comme les programmes fédéraux, ces initiatives correspondent généralement à l'une des deux approches recommandées par le Groupe de travail.

Depuis la publication du Rapport de surveillance de l'an dernier, plusieurs nouveaux programmes de déploiement de la large bande ou extensions des programmes existants ont été annoncés, notamment au Nouveau-Brunswick, en Saskatchewan et en Colombie-Britannique.

Premièrement, le Nouveau-Brunswick a annoncé à l'automne 2003 un projet destiné à étendre les installations et les services des réseaux à large bande dans les régions non desservies de la province. Lorsque le programme sera terminé en 2006, environ 90 % des ménages, 95 % des entreprises et 100 % des centres de soins de santé, parcs industriels et collectivités des Premières nations de la province devraient avoir accès à la large bande.[77] Ce programme fait fond sur une initiative antérieure de la province visant à étendre l'accès à la large bande à chaque école, bibliothèque et collège du Nouveau-Brunswick.

Au total, 44,6 millions de dollars ont été engagés pour cette initiative conjointe publique/privée. La province du Nouveau-Brunswick a fourni 12,5 millions de dollars, le gouvernement du Canada 16,5 millions de dollars (provenant du FCIS) et, dans le secteur privé, Aliant Telecom investira 15,6 millions de dollars dans le projet.

---

[77] Communiqué de la province du Nouveau-Brunswick, « 90 % des Néo-Brunswickois seront branchés grâce au projet d'accès à large bande », 18 novembre 2003.

Deuxièmement, la province de la Saskatchewan a récemment annoncé qu'elle étendait son initiative *Saskatchewan CommunityNet* afin de permettre l'accès à la large bande à 71 autres collectivités, notamment les régions avoisinantes, dans la province (outre les 366 collectivités ciblées au départ dans le cadre de cette initiative).[78] Une fois terminée, plus de 86 % de la population de la Saskatchewan devrait bénéficier du service Internet haute vitesse.

Le coût de la nouvelle initiative *CommunityNet II* est évalué à 34 millions de dollars. Le réseau actuel de *CommunityNet*, exploité par SaskTel et le Saskatchewan Communications Network auxquels il appartient, comprend des installations de fibres et de satellite. Le *CommunityNet II* utilisera une technologie terrestre sans fil de point à multipoint pour desservir les régions rurales et éloignées de la province.

Troisièmement, la province de la Colombie-Britannique a récemment annoncé son intention d'accélérer ses efforts actuels pour que toute la province ait accès à la large bande.

Le Premier's Technology Council (PTC), établi en 2001, est chargé de donner des conseils à la province sur les questions de nature technologique, notamment sur la façon de donner à toutes les collectivités l'accès à la large bande le plus rapidement possible. À la suite des recommandations formulées jusqu'à présent par le PTC, la province a étendu et ouvert son réseau SPAN/BC afin d'offrir aux collectivités éloignées et des Premières nations de la Colombie-Britannique l'accès à Internet haute vitesse.

Dans son dernier rapport d'étape,[79] le PTC a annoncé l'établissement de *NetWork BC*, un organisme qui sera chargé de faire en sorte que toutes les collectivités de la province aient accès à la large bande dans les deux ans. L'objectif du nouvel organisme est d'assurer l'accès à la large bande aux 168 collectivités de la Colombie-Britannique encore non desservies d'ici la fin de 2006. Pour ce faire, la province a l'intention de mettre à niveau, d'étendre et d'ouvrir le réseau SPAN/BC et, sous la direction de *NetWork BC*, de trouver des moyens innovateurs pour travailler avec le secteur privé et tirer avantage des programmes de déploiement de la large bande du gouvernement fédéral pour donner l'accès à la large bande à toutes les collectivités de la province. En fait, la province prévoit d'élargir la portée et la capacité de sa dorsale provinciale et de recourir aux entrepreneurs locaux pour fournir l'infrastructure de connectivité du « dernier kilomètre » dans les collectivités actuellement non desservies.

La province n'a pas engagé de fonds spécifiques pour le *NetWork BC*. Il y a toutefois lieu de noter qu'en plus du financement affecté au projet, la province a accordé des fonds de contrepartie pour les organismes situés en Colombie-Britannique qui font une demande de financement dans le cadre du programme pilote sur les services à large bande.

---

[78] Communiqué de la province de Saskatchewan, « CommunityNet II Expands to 71 more Communities », 23 juin 2004.

[79] Premier's Technology Report, 6e rapport, 25 juin 2004.
Voir : http://www.gov.bc.ca/bcgov/content/docs/@2Ig53_0YQtuW/ptc_6threport_june_04.pdf.

Presque tous les programmes de large bande mentionnés dans le Rapport de surveillance de l'an dernier se poursuivent, à l'exception du programme *L'Ontario branché : accès régional à la large bande (OBARLB)* de l'Ontario. Tout nouveau financement du programme a été suspendu pendant que le gouvernement provincial examine ses plans de soutien de l'infrastructure à long terme.

Un résumé des initiatives déjà existantes et des nouveaux projets mentionnés ci-dessus figure au tableau 5.6.1. Comme il est indiqué dans le tableau, les gouvernements provinciaux ont engagé plus de 550 millions de dollars (répartis sur des périodes de trois à sept ans) dans le cadre des programmes existants. Le niveau global de financement des gouvernements est encore plus élevé si l'on tient compte du programme pilote sur les services à large bande et l'INS, qui ensemble représentent 260 millions de dollars. Des fonds publics sont également accordés indirectement pour les projets de déploiement de la large bande à partir d'autres sources comme le Fonds d'infrastructure des gouvernements (p. ex., le FCIS) et autres fonds de développement régionaux.

5.6 Progrès réalisés dans le cadre des initiatives actuelles

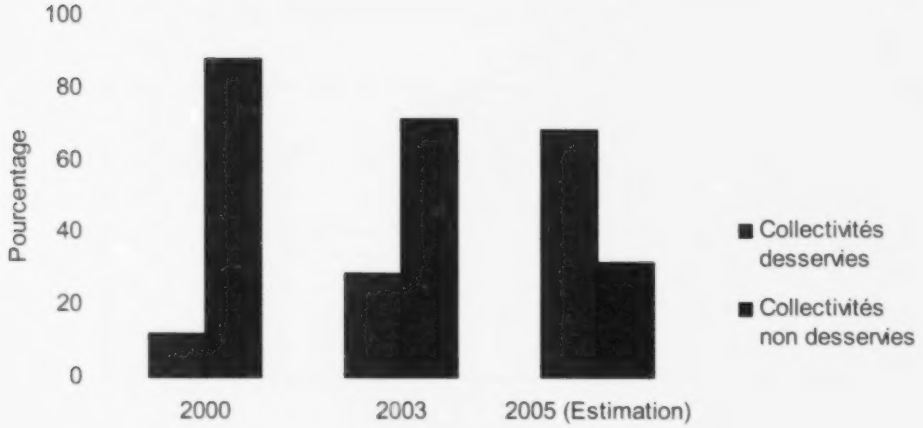
Selon le Comité national de sélection pour le Programme pilote sur les services à large bande, qui a récemment publié un rapport d'étape sur le programme,[80] les investissements consentis dans le cadre du Programme pilote devraient permettre d'étendre l'accès à la large bande à environ 880 collectivités rurales, du Nord et des Premières nations d'ici la fin de la 2005. En outre, le Comité estime également que les investissements complémentaires consentis dans le cadre de l'INS et du FCIS ainsi que les initiatives provinciales et territoriales, y compris la participation du secteur privé, devrait permettre à 700 autres collectivités toujours non desservies d'accéder à la large bande d'ici la fin de 2005. C'est ainsi qu'environ 1 500 collectivités non desservies auront accès à la large bande d'ici la fin de 2005 à la suite de ces initiatives.

Sans ces projets gouvernementaux, le Comité national de sélection estime que quelque 3 250 des 5 500 collectivités qui existent au Canada n'auraient toujours pas accès à la large bande à la fin de 2005, ce qui représente environ 60 % de toutes les collectivités canadiennes ou 3 millions de Canadiens (soit 10 % de la population). Mais grâce au Programme pilote et autres initiatives de déploiement de la large bande des gouvernements fédéral, provinciaux et territoriaux, on estime que seulement 1 700 collectivités ne seront toujours pas desservies à la fin de 2005. Par conséquent, les programmes actuels des gouvernements ont réussi à réduire considérablement le nombre des collectivités canadiennes qui n'ont pas accès au service Internet à large bande.

---

[80] Rapport du Comité national de sélection, 31 mars 2004.

Diagramme 5.6.1
Collectivités avec et sans accès à la large bande
Programme pilote sur les services à large bande



Source : Industrie Canada

5.7 Résumé

La plupart des Canadiens ont accès au service à large bande. À l'échelle nationale, environ 86 % des ménages canadiens peuvent obtenir ce service. Les Canadiens qui habitent dans des collectivités urbaines ont largement accès au service à large bande, mais il n'en est pas de même pour ceux qui vivent dans les collectivités rurales, ce qui souligne la nécessité de programmes comme le programme pilote appelé *Services à large bande pour le développement rural et du Nord* administré par le gouvernement fédéral et divers autres programmes ou initiatives des provinces comme le *CommunityNet* de la Saskatchewan. À l'échelle nationale, plus de 95 % des ménages dans les centres urbains peuvent bénéficier du service à large bande, mais seulement 63 % tout au plus dans les collectivités rurales.

Dans toutes les provinces/territoires, sauf les provinces de l'Atlantique et du Nord, plus de 80 % de tous les ménages peuvent accéder au service à large bande. Dans le cas des provinces de l'Atlantique et du Nord, entre 52 % et 75 % des ménages peuvent avoir accès au service.

À l'échelle nationale, sur ceux qui peuvent accéder au service à large bande, 42 % y sont abonnés actuellement. L'introduction possible de divers plans de groupement qui associent les différentes offres de services comme Internet, le vidéo et le service local, ainsi que l'introduction du service VoIP feraient sans doute grimper les taux d'abonnement à Internet.

Tableau 5.6.1
Résumé des initiatives de déploiement de la large bande dans les provinces et territoires

Province / Territoire	Nom du programme *(selon le cas)*	Échéancier	Financement Prov./terr. (M $)	Description
Alberta	*SuperNet*	2001-2004	193	- Initiative publique et privée à l'appui du développement d'un réseau ouvert à large bande reliant les installations gouvernementales à 422 collectivités de la province.
Colombie-Britannique	*NetWork BC*	2004-2006	Estimation s/o	- Initiative publique et privée visant à étendre et offrir l'accès ouvert à l'infrastructure du réseau SPAN/BC du gouvernement provincial dans 168 collectivités non desservies de la Colombie-Britannique.
Manitoba		2002-2007	47	- Mise à niveau et extension du réseau de données provincial pour rejoindre 85 autres collectivités (ne vise pas à donner un accès ouvert au secteur privé).
Nouveau-Brunswick		2004-2006	13	- Initiative publique et privée (45 M $) pour construire des installations d'accès à la large bande pour la plupart des collectivités de la province (assurant l'accès à la large bande dans 90 % des ménages).
Terre-Neuve-et-Labrador		2003-2004	5	- Initiative publique et privée ciblant les établissements d'éducation de la province (soutenu par le FCIS).
Nouvelle-Écosse	*Initiative de l'information de promotion de l'économie*	2003-2005	1	- Initiative publique et privée ciblant les établissements d'éducation de la province.
Ontario	*OBARLB* *	2003-2005	55	- Finance la construction de l'infrastructure à large bande dans les collectivités rurales et du Nord en Ontario; formule comparable à celle du programme pilote appelé *Services à large bande pour le développement rural et du Nord.*
Île-du-Prince-Édouard				- Dépend des programmes fédéraux.
Québec	*Villages Branchés du Québec*	2003-2005	150	- Finance les demandes regroupées des organismes locaux et régionaux et assure l'interconnexion avec les installations de la dorsale provinciale à large bande.
Saskatchewan	*CommunityNet I et II*	2001-2007	105	- Initiative visant à étendre les installations de large bande à la plupart des collectivités de la province (la Phase I ciblait 366 collectivités, la Phase II 71 autres).
Territoires du Nord-Ouest				- Dépend des programmes fédéraux.
Nunavut				- Dépend des programmes fédéraux.
Yukon				- Projet *Connect Yukon* terminé en 2003, dépend maintenant des programmes fédéraux.**
TOTAL			**569**	

* À noter que le financement du programme OBARLB de l'Ontario a été suspendu (depuis août 2004) en attendant un examen de l'ensemble du programme de financement des infrastructures.

** p. ex., Programme pilote, Initiative nationale de satellite, Fonds canadien sur l'infrastructure stratégique.

6.0 Utilisateurs des services de télécommunication

6.1 Introduction

Cette section contient de l'information sur le service de détail fourni aux utilisateurs finals des services de télécommunication, c'est-à-dire les clients des services de résidence et d'affaires. Elle contient également les résultats d'un sondage que le Centre de recherche Décima a mené en septembre 2004 pour le compte du Conseil (ci-après le sondage Décima CRTC 2004).[81] Dans le cadre du sondage qui visait à évaluer le comportement, les perceptions et la sensibilisation des clients du service de résidence à l'égard des divers services de télécommunication, la firme a mesuré les dépenses et les choix des ménages en matière de services de télécommunication ainsi que le degré d'utilisation du sans-fil et d'Internet, et elle a recueilli les opinions des consommateurs au sujet de la réglementation et des avantages de la concurrence.

En 2003, les dépenses totales consacrées aux services de télécommunication par les clients des services de résidence et d'affaires se sont élevées à environ 27,4 milliards de dollars, dont 7,7 milliards de dollars, ou 28,2 %, visaient les services sans fil et 19,7 milliards de dollars, ou 71,8 %, les services filaires. Des dépenses consacrées aux services filaires, environ 10,7 milliards de dollars, ou 54,1 %, provenaient des clients des services de résidence et 9,0 milliards de dollars, ou 45,9 %, des clients des services d'affaires.

---

[81] L'échantillon du sondage Décima comprenait 2 035 ménages dans tout le Canada. Cet échantillon a donné une marge d'erreur de ± 2,2 %, 19 fois sur 20.

6.2 Consommateurs des services de résidence

Disponibilité du service

Selon les données les plus récentes de Statistique Canada, en 2002, 98,7 %[82] des ménages canadiens disposaient du service téléphonique filaire ou sans fil ou les deux, soit une légère hausse par rapport à 98,5 % en 1998.

Pour maintenir les hauts niveaux de service téléphonique et le taux de pénétration au Canada, les ESLT se sont vu obligées de mettre en œuvre des plans d'amélioration du service (PAS).[83] Dans ces PAS déposés auprès du Conseil, les compagnies indiquaient comment, sur une période de quatre ans, elles se proposaient d'améliorer ou de mettre à niveau le service téléphonique et d'en élargir l'accès dans les zones de desserte à coût élevé.

---

[82] D'après les rapports de surveillance présentés par les ESLT conformément à l'ordonnance *Le Conseil modifie les exigences en matière de rapport concernant l'abordabilité,* Ordonnance CRTC 2000-393, 10 mai 2000. Le rapport de mars 2004 a été déposé auprès du Conseil le 6 avril 2004 et indiquait les taux de pénétration pour 2002 à partir des enquêtes de Statistique Canada.

[83] Conformément à la décision *Le service téléphonique dans les zones de desserte à coût élevé,* Décision Télécom CRTC 99-16, 19 octobre 1999.

En 2002 et 2003, le Conseil a examiné et approuvé les PAS des ESLT, grandes et petites, dans lesquels étaient identifiés 26 620 locaux non desservis et 38 995 locaux mal desservis[84] dans 3 218 collectivités. Comme l'indique le tableau 6.2.1, à la suite de la mise en oeuvre des PAS, 5 402 des locaux non desservis, ou 25 %, recevaient le service à la fin de 2003, et 20 961 autres locaux mal desservis, ou 54 %, dans 865 collectivités disposaient alors d'un service amélioré répondant à l'objectif du service de base fixé par le Conseil dans la décision 99-16.

Tableau 6.2.1
Programme d'amélioration du service

	2002	2003	*Changement (2002-2003)*
Locaux non desservis	19 680	26 620	35,3 %
Locaux mal desservis	34 700	38 995	12,4 %
Nombre de collectivités visées par un PAS	1 626	3 218	97,9 %
Non desservie auparavant (service fourni par des PAS)	742	5 402	628,0 %
Mal desservie auparavant (ayant maintenant un service qui répond à l'objectif du service de base)	14 219	20 961	47,4 %
Nombre de collectivités avec service ou service de base amélioré dans le cadre du PAS	221	865	291,4 %
Pourcentage des locaux qui n'étaient pas desservis et qui le sont maintenant dans le cadre du PAS	3,8 %	20,3 %	
Pourcentage des locaux mal desservis dont le service de base a été amélioré dans le cadre du PAS	41.0 %	53.8 %	

Source : Dépôts des PAS approuvés des ESLT
Note : En 2003, les ESLT ont identifié d'autres locaux non desservis ou mal desservis qui répondaient aux critères du PAS.

Tarification

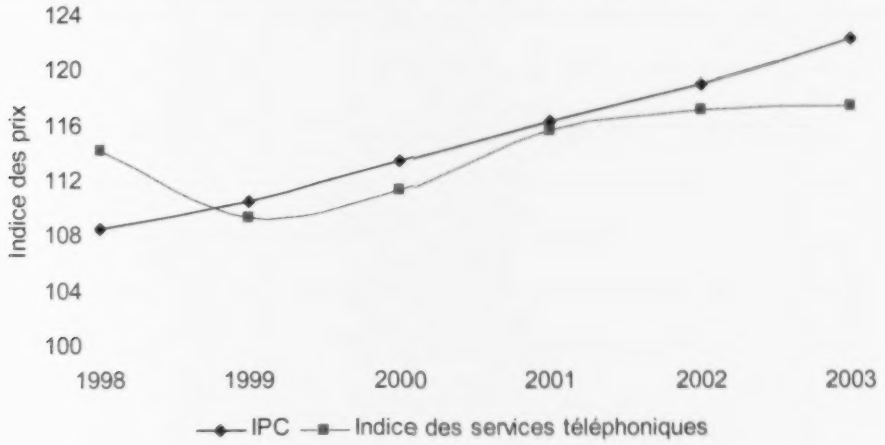
Le diagramme 6.2.1 permet de comparer l'indice des prix à la consommation (IPC) à l'indice reflétant les changements de prix que le ménage a connu pour recevoir un ensemble de services téléphoniques entre 1998 et 2003. Le changement des prix des services téléphoniques reflète une moyenne pondérée de dépenses par consommateur pour le service local de base, d'autres frais locaux (comme des options et des fonctions) ainsi que les frais d'interurbain, d'installation et de réparation. Les dépenses liées au service sans fil et à Internet sont exclues.[85]

---

[84] Dans la décision 99-16, les ménages mal desservis sont ceux dont le service téléphonique ne répond pas à « l'objectif du service de base ». L'objectif du service de base est défini comme le service téléphonique local comprenant : (a) le service local de ligne individuelle avec composition au clavier; (b) la capacité d'accéder au service Internet par ligne commutée sans frais d'interurbain; (c) des fonctions d'appel évoluées, l'accès aux services d'urgence, le service de relais de message vocal et des fonctions de protection de la vie privée; (d) l'accès aux services de téléphoniste et de l'assistance annuaire; (e) l'accès au réseau interurbain; et (f) une copie d'un annuaire téléphonique local à jour.

[85] Catalogue n° 60-010XPB 1995-98; 62-001XPB 1999-2001; 62-001, 2003, Statistique Canada.

Diagramme 6.2.1
Fluctuation des prix des services téléphoniques comparés au taux d'inflation



Source : Statistique Canada

Avant 1998, le Conseil a approuvé[86] des hausses de prix du service local afin de mieux refléter le coût de la fourniture de ce service, ce qui expliquait pourquoi l'indice des services téléphoniques était supérieur à l'IPC. Cependant, à partir de 1999, l'indice est demeuré inférieur à l'IPC, essentiellement en raison de la baisse des prix des services interurbains.

Entre 1999 et 2001, les tarifs des abonnés du service local de base de résidence ont augmenté dans la plupart des zones urbaines et rurales conformément au régime de plafonnement des prix[87] établi en 1997 par le Conseil et qui s'appliquait aux grandes ESLT (sauf SaskTel). Pendant cette période, le Conseil a imposé une contrainte globale de plafonnement des prix aux services des ESLT. Cette contrainte était fonction du taux d'inflation moins un facteur de productivité de 4,5 %.

En 2002, le régime de plafonnement des prix a été prorogé d'une autre période de quatre ans, mais des modifications ont été apportées aux ensembles de service et aux contraintes de tarification applicables aux services locaux de résidence et optionnels.[88] En général, les abonnés des services de résidence ne voyaient pas leurs tarifs augmenter pour les services locaux de base, sauf si le taux d'inflation dépassait 3,5 %. Les ESLT n'ont pas augmenté le tarif du service local de base de résidence en 2003.

---

86 *Examen du cadre de réglementation*, Décision Télécom CRTC 94-19, 16 septembre 1994.

87 *Réglementation par plafonnement des prix et questions connexes*, Décision Télécom CRTC 97-9, 1er mai 1997.

88 Conformément à la décision *Cadre de réglementation applicable à la deuxième période de plafonnement des prix*, Décision de télécom CRTC 2002-34, 30 mai 2002.

Dépenses consacrées aux services téléphoniques

Entre 1996 et 2001, la tarification des services téléphoniques a évolué parallèlement à une concurrence croissante dans le marché de l'interurbain. En 1996, les services interurbains et les services locaux représentaient respectivement 54 % et 38 % de la facture de téléphone moyenne d'un ménage, tandis qu'en 2001, ces chiffres étaient essentiellement inversés.[89]

Ces dernières années, les clients du service de résidence ont également investi davantage dans les services locaux optionnels (y compris les fonctions d'appel comme la messagerie vocale, l'afficheur et la mise en attente). En 1998, les fonctions d'appel généraient environ 20 % des revenus provenant des services téléphoniques locaux de résidence; en 2003, ces revenus atteignaient 25 %.[90] Depuis 2001, les clients du service de résidence consacrent moins de 1,5 % de leurs dépenses annuelles par ménage[91] aux services téléphoniques traditionnels.[92]

Dans le sondage Décima CRTC 2004, lorsque la firme a demandé aux ménages canadiens combien ils consacraient aux services de télécommunication, 19 % ont répondu qu'ils y consacraient moins de 50 $ par mois au total.[93] Ces services comprenaient les services filaires locaux et d'interurbain, le sans-fil et l'accès Internet. La proportion des dépenses que les ménages consacraient aux télécommunications à divers niveaux est indiquée dans le tableau 6.2.2.

Tableau 6.2.2
Dépenses mensuelles des ménages consacrées aux télécommunications

	Moins de 50 $	50 $-75 $	75 $-99 $	Plus de 99 $	Ne savent pas / ont refusé de répondre
Pourcentage des ménages	19 %	24 %	17 %	35 %	4 %

Source : Sondage Décima CRTC 2004
Base : Tous les ménages

---

89 Statistique Canada 62-555-XPB, Dépenses des familles au Canada, 1996; Statistique Canada 56-002-XIE, Statistiques trimestrielles sur les télécommunications, 4e trimestre 2001.

90 Source : Données recueillies par le CRTC.

91 Tableau CANSIM 203-0001 intitulé *Dépenses moyennes des ménages, provinces et territoires* et Tableau CANSIM 203-0004 intitulé *Dépenses des ménages en communications, Canada, 1997-2002*, Enquête sur les dépenses des ménages 3508, Statistique Canada.

92 Le service téléphonique traditionnel exclut les services sans fil et Internet.

93 Sondage Décima CRTC 2004, question 2.

Le pourcentage des ménages dans chaque catégorie de dépenses indiqués au tableau 6.2.2 ne diffèrent guère entre les petites et les grandes collectivités.[94] De plus, 65 % des répondants ont déclaré que depuis l'an dernier, leurs dépenses totales mensuelles consacrées aux services ont été stables ou ont diminué.

Comme l'indique le tableau 6.2.2, 52 % des ménages canadiens ont consacré au moins 75 $ par mois aux services de télécommunication, ce qui laisse à penser qu'une grande partie des ménages canadiens disposent de plusieurs moyens de répondre à leurs besoins en matière de communication.

Le consommateur branché

Bien que le nombre des abonnements au service filaire fixe de résidence ait diminué depuis 2001, comme on l'a vu à la section 4.3 du présent rapport, le recours à d'autres méthodes de communication, comme le sans-fil et Internet, a augmenté. Comme il est indiqué à la section 4.5, le nombre des abonnements au service sans fil, de résidence et d'affaires a dépassé 13 millions en 2003. Dans le sondage Décima CRTC 2004, 67 % des ménages canadiens ont déclaré qu'ils étaient abonnés à au moins un service sans-fil,[95] comme le révèle le tableau 6.2.3.

Tableau 6.2.3
Abonnements au service sans fil

Ménages comptant :	Aucun abonnement au sans-fil	Un abonnement au sans-fil	Deux abonnements au sans-fil	Trois abonnements ou plus au sans-fil
Pourcentage des ménages	33 %	38 %	20 %	9 %

Source : Sondage Décima CRTC 2004
Base : Tous les ménages

En ce qui concerne l'accès Internet, environ 86 % des ménages canadiens peuvent s'abonner au service Internet haute vitesse.[96] En 2003, environ 4,5 millions, ou 36 %, des ménages étaient effectivement abonnés au service haute vitesse et 2,5 millions, ou 20 %, au service commuté, soit plus de 7 millions de ménages raccordés, ou 56 % de tous les ménages canadiens.[97]

Pour obtenir des services interurbains, d'accès Internet et de téléphonie mobile, les consommateurs des services de résidence disposent maintenant d'autres fournisseurs que les compagnies de téléphone titulaires. En ce qui concerne les services locaux de résidence, seuls les grands centres

---

94 Les résultats ont été triés par région métropolitaine de recensement (RMR) et hors RMR. La RMR désigne un noyau urbanisé comptant au moins 100 000 habitants, selon Statistique Canada.

95 Sondage Décima CRTC 2004, question 3.

96 Comme il a été indiqué à la section 5 – Disponibilité de la large bande et moyens prometteurs d'accélérer le déploiement de la large bande.

97 Données recueillies par le CRTC.

au Canada offrent un choix de fournisseurs de services et un petit nombre de compagnies offrant le service téléphonique local de base dans le cadre de groupements comprenant des options et des services interurbains, sans fil et Internet. Par exemple, Call-Net, par le biais de sa filiale à part entière, Sprint Canada (Sprint), offre cette combinaison de services (en partenariat avec Microcell) aux clients de résidence et d'affaires. En 2002, Sprint a fourni le service local à plus de 140 000 clients de résidence et en 2003, elle comptait plus de 200 000 abonnements de résidence locaux et 60 000 lignes d'affaires locales.[98] En Ontario, FCI Broadband offre des services locaux de base élargis, interurbains et Internet à certains quartiers de Toronto, Richmond Hill et à des collectivités voisines. Dans les provinces de l'Atlantique, EastLink offre des groupements incluant le service local, l'interurbain et Internet aux foyers desservis par le câble dans la région de Halifax-Dartmouth et dans l'Île-du-Prince-Édouard.

En ce qui concerne la fourniture du service téléphonique local aux clients des services de résidence, le Conseil a éliminé les obstacles à la concurrence et permis aux Canadiens de choisir les services et les fournisseurs de services avec plus de facilité et de souplesse. Par exemple, la transférabilité des numéros locaux (TNL) a été mise en œuvre[99] pour permettre aux abonnés de changer de fournisseur de service local filaire sans avoir à changer de numéro de téléphone. Dans la décision 2003-45,[100] le Conseil a déclaré que toutes les compagnies de téléphone locales qui souhaitent offrir l'accès aux clients habitant dans des immeubles à logements multiples, comme les appartements et les logements en copropriété, devraient avoir accès à ces immeubles, suivant des conditions et des modalités raisonnables, ce qui permettrait aux utilisateurs finals d'accéder aux fournisseurs de leur choix.

A cours de l'année écoulée, quelques fournisseurs de services ont introduit le service local et interurbain à l'aide du protocole Internet sur une connexion Internet haute vitesse pour remplacer la technologie traditionnelle de commutation de circuit.

Qualité du service

Dans le cadre des changements apportés au régime de réglementation, et plus récemment ceux apportés au paysage concurrentiel, le Conseil a accordé une attention particulière à la qualité du service de détail offert aux clients des services de résidence et d'affaires. Les normes relatives à la qualité du service ont été établies en 1982,[101] mais comme la concurrence est limitée dans le marché des services locaux, les pressions à elles seules ne suffisent pas à contraindre les ESLT de respecter ces normes. En 2002, le Conseil a mis en œuvre provisoirement un plan qui oblige la compagnie à verser un montant à ses abonnés ou leur accorder un rabais lorsqu'elle fournit

---

98 Communiqué de Call-Net, 29 avril 2004.

99 *Concurrence locale*, Décision Télécom CRTC 97-8, 1er mai 1997.

100 *Fourniture de services de télécommunication aux clients d'immeubles à logements multiples*, Décision de télécom CRTC 2003-45, 30 juin 2003.

101 Tout récemment, le Conseil a publié la décision *Normes définitives d'utilisation d'indicateurs de la qualité du service pour la réglementation des compagnies de téléphone et autres questions*, Décision CRTC 2000-24, 20 janvier 2000. Le Conseil a également publié la décision *L'utilisation d'indicateurs de la qualité du service pour la réglementation des compagnies de téléphone*, Décision Télécom CRTC 1997-16, 24 juillet 1997.

un service de qualité inférieure.[102] En 2003, le Conseil a sollicité des observations sur un plan de rajustement tarifaire définitif concernant la qualité du service de détail offert aux clients des secteurs de résidence et d'affaires de même que sur un processus de vérification approprié, lesquels permettraient de s'assurer que les ESLT déposent des rapports de rendement de façon uniforme et exacte.[103]

Communications sans fil

L'industrie du sans-fil est concurrentielle et a connu une augmentation considérable du nombre d'abonnés au cours des cinq dernières années. Ce secteur a mis au point un certain nombre de plans tarifaires pour les services vocaux et de messagerie textuelle afin de répondre aux besoins des consommateurs. Comme l'indique le tableau 6.2.3, il n'est pas rare qu'un ménage soit abonné à plusieurs services.

La transférabilité des numéros n'existe pas encore pour le service sans fil, contrairement au cas du service filaire. Toutefois, en tant qu'ESLC fournissant le service sans fil, Microcell offre à ses clients la possibilité de transférer leur numéro de téléphone filaire à leur téléphone sans fil.

Dans le sondage Décima CRTC 2004,[104] la firme a demandé aux consommateurs d'indiquer dans quelle mesure ils souhaitaient conserver leur numéro de téléphone sans fil en cas de changement de fournisseur de service sans fil. Comme on le voit au tableau 6.2.3, sur les 67 % des ménages qui avaient au moins un abonnement au service sans fil,[105] 65 % ont déclaré qu'il était important pour eux de garder le même numéro de téléphone sans fil s'ils changeaient de fournisseur. Les ménages comptant plusieurs abonnements au sans-fil accordaient d'ailleurs le plus d'importance à cet aspect, comme l'indique le tableau 6.2.4.

---

[102] *Cadre de réglementation applicable à la deuxième période de plafonnement des prix*, Décision de télécom CRTC 2002-34, 30 mai 2002.

[103] *Plan de rajustement tarifaire pour la qualité du service de détail et questions connexes*, Avis public de télécom CRTC 2003-3, 27 mars 2003.

[104] Sondage Décima CRTC 2004, question 3a.

[105] Le sondage a porté sur 1 346 ménages ayant au moins un abonnement au sans-fil. Cet échantillon donne une marge d'erreur globale de ± 3 %, 19 fois sur 20.

Tableau 6.2.4
Importance de garder le numéro de téléphone sans-fil en cas de changement de fournisseur

Ménages comptant :	Un abonnement au sans-fil	Deux abonnements au sans-fil	Trois abonnements ou plus au sans-fil	Tous les ménages ayant au moins un abonnement au sans-fil
Important	61 %	70 %	74 %	65 %
Pas important	36 %	28 %	24 %	32 %
Ne savent pas / n'ont pas répondu	4 %	1 %	2 %	3 %

Source : Sondage Décima CRTC 2004
Base : Ménages ayant au moins un abonnement au sans-fil

On a demandé à tous les ménages de comparer le service sans fil au service filaire et de dire s'ils envisageraient de remplacer leur service filaire par un service sans fil.[106] Comme le révèle le tableau 6.2.5, 48 % des ménages ont indiqué que le service sans fil était aussi bon ou meilleur que le service filaire. Dans le cas des ménages ayant au moins un abonnement au sans-fil, 54 % ont indiqué que le service sans fil était aussi bon ou meilleur que le service filaire.

[106] Sondage Décima CRTC 2004, questions 4 et 5.

Tableau 6.2.5
Comparaison des services filaires et sans fil

Comparer le service sans fil et le service filaire – quel est le meilleur?						
Nombre de téléphones sans-fil dans le ménage :	Aucun abonnement au sans-fil	Ménages comptant des abonnements au sans-fil				Tous les ménages
		Un ou plus	Un	Deux	Trois ou plus	
Le sans-fil est meilleur	9 %	11 %	10 %	10 %	18 %	10 %
Le sans-fil est aussi bon	29 %	43 %	43 %	45 %	37 %	38 %
Le sans-fil n'est pas aussi bon	29 %	40 %	38 %	43 %	44 %	36 %
Ne savaient pas / n'ont pas répondu	34 %	6 %	9 %	3 %	1 %	15 %
Envisager de délaisser complètement le service filaire au profit du service sans fil						
Nombre de téléphones sans fil dans le ménage :	Aucun abonnement au sans-fil	Ménages comptant des abonnements au sans-fil				Tous les ménages
		Un ou plus	Un	Deux	Trois ou plus	
Oui – envisageraient une telle option	12 %	17 %	15 %	17 %	28 %	15 %
Non –n'envisageraient pas une telle option	84 %	80 %	83 %	80 %	69 %	82 %
N'ont pas de service téléphonique traditionnel, ne savent pas ou n'ont pas répondu	4 %	3 %	2 %	3 %	3 %	3 %

Source : Sondage Décima CRTC 2004
Base : Tous les ménages

Pour ce qui est de remplacer le service de téléphone filaire traditionnel par le service sans fil,[107] 82 % des répondants ont indiqué qu'ils n'envisageraient pas cette option et dans le cas des ménages ayant au moins un abonnement au sans-fil, 80 % des répondants ont également déclaré

[107] Sondage Décima CRTC 2004, question 5.

qu'ils n'envisageraient pas une telle option. Il est à noter que dans un sondage similaire réalisé par le Conseil en 2002, 87 % de tous les ménages avaient indiqué qu'ils n'envisageraient pas de remplacer leur service de téléphone filaire traditionnel par le service sans fil.[108]

La firme de sondage a demandé aux ménages, avec ou sans abonnements au sans-fil, ayant répondu qu'ils remplaceraient leur service filaire par le service sans fil (15 %) de choisir, parmi une série de facteurs, les deux qui influenceraient le plus leur décision.[109] Les facteurs les plus souvent cités ont été (a) le coût du service sans fil suivi par (b) la qualité et la fiabilité et (c) le fait de pouvoir garder le même numéro de téléphone.

Accès Internet

Les fournisseurs de services Internet offrent une gamme de services comprenant l'accès par ligne commutée, le modem câble LAN, le service haute vitesse allégé et le sans-fil suivant divers plans qui prévoient des frais horaires ou des frais mensuels fixes pour un certain nombre d'heures ou un accès illimité. Selon Statistique Canada, il existait 256 FSI offrant des services Internet en 2003.[110] Cette même année, environ 7 millions des 12,3 millions de ménages canadiens accédaient régulièrement à Internet depuis leur domicile, une hausse de 7 % par rapport à l'année précédente.

En 1998, le Conseil a demandé aux câblodistributeurs d'ouvrir leurs réseaux aux FSI,[111] et en 2003,[112] il s'est prononcé sur les prix de gros que les câblodistributeurs peuvent exiger des FSI. Comme il est indiqué dans la section 5 du rapport, 95 % des ménages dans les centres urbains et 63 % des ménages dans les régions rurales avaient accès au service à large bande en 2003.

La tarification du service Internet haute vitesse est désormais comparable à celle du service à faible vitesse dans le cas des utilisateurs qui ont besoin de longues périodes de connexion.[113] En général, le service à faible vitesse par ligne commutée continue d'être offert à partir d'environ 10 $ par mois plus les frais supplémentaires pour les dépassements, selon le plan, et le service haute vitesse est tarifé à partir d'environ 35 $ par mois.

---

[108] Dans le rapport de surveillance du CRTC 2002, page 95 (question 11 du sondage Ipsos-Reid), il est indiqué que 13 % de tous les répondants (avec ou sans abonnement au sans-fil) ont dit qu'ils envisageraient de remplacer leur service filaire par le sans-fil. Base = 1 000 personnes sondées, marge d'erreur de ± 3,1 %.

[109] Sondage Décima CRTC 2004, question 5a.

[110] Statistique Canada: « La lutte pour demeurer concurrentiel : une étude des facteurs faisant obstacle à la croissance chez les fournisseurs de services Internet du Canada », page 2; Heather Archibald; n° 63F0002 XIF au catalogue N° 44, juillet 2003.

[111] *Réglementation en vertu de la Loi sur les télécommunications de certains services de télécommunications offerts par des « entreprises de radiodiffusion »*, Décision Télécom CRTC 98-9, 9 juillet 1998. Voir également *Demande concernant l'accès des fournisseurs de services Internet aux installations de télécommunications d'entreprises de câblodistribution titulaires*, Décision Télécom CRTC 99-11, 14 septembre 1999.

[112] *Demande des MIACFI visant la revente obligatoire du service Internet allégé de détail*, Décision de télécom CRTC 2003-47, 14 juillet 2003.

[113] Merrill-Lynch Broadband Handbook, 21 février 2003, page 17.

Dans la décision 2003-49,[114] le Conseil a ordonné à Aliant Telecom, à Bell Canada, à MTS, à SaskTel et à TELUS de fournir l'accès haute vitesse LAN aux clients du service de résidence qui sont abonnés au service filaire local d'une ESLC, dans la mesure où le service est offert à partir d'une ligne locale de l'ESLT. Ainsi, le consommateur qui passe d'une titulaire à une ESLC pour obtenir le service local filaire n'a pas besoin d'annuler son abonnement au service haute vitesse de l'ESLT.

Service interurbain

En 2000, les consommateurs du service de résidence ont payé 3,1 milliards de dollars pour les services filaires interurbains. En 2003, ce chiffre a baissé quelque peu pour s'établir à 3,0 milliards de dollars. Comme on l'a vu à la section 4, le nombre de minutes d'interurbain du service de résidence a également diminué légèrement, se chiffrant à 22,2 milliards de minutes par rapport à 22,8 milliards en 2000, mais l'augmentation du nombre de minutes des concurrents en 2003 a fait grimper le nombre total de minutes par rapport à 2002. La baisse des tarifs et la concurrence vigoureuse entre les fournisseurs de services interurbains se sont poursuivies en 2003.

Les appels interurbains continuent d'être tarifés selon diverses formules, notamment des frais par minute, un prix forfaitaire pour un nombre déterminé de minutes ou des frais mensuels fixes pour un nombre illimité d'appels. La vive concurrence a provoqué une baisse considérable du prix par minute d'interurbain, ce qui a poussé de nombreux fournisseurs de services interurbains à ajouter des frais de « réseau » mensuels fixes ou frais d'abonnement à leurs plans d'interurbain. En 2002, ces frais de réseau se sont traduits par des dépenses d'interurbain de résidence de l'ordre de 133 millions de dollars et, en 2003, ils ont totalisé 285 millions de dollars, essentiellement en raison d'une hausse des frais eux-mêmes.[115]

Sensibilisation des consommateurs

Dans un marché concurrentiel, le consommateur doit prendre des décisions éclairées sur les services de télécommunication qu'il veut utiliser et sur les fournisseurs de ces services. Pour prendre ses décisions, le consommateur doit évaluer les fonctions, les prix, les avantages et la qualité des services offerts de même que le service à la clientèle.

Soucieux de maintenir le degré de sensibilisation des consommateurs aux diverses offres concurrentielles, en 2004, le Conseil a agréé à la demande de Call-Net visant la tenue d'une campagne de sensibilisation du public pour l'informer de l'existence de la concurrence dans les services locaux de résidence. Le Conseil a fait remarquer que son propre site Web constitue un moyen pratique d'obtenir de l'information sur le fonctionnement de la concurrence locale, dont la transférabilité des numéros, l'accès des ESLC au 9-1-1 et la marche à suivre pour changer de

---

[114] *Call-Net Enterprises Inc. – Demande de suppression des restrictions à l'égard de la fourniture des services Internet de ligne d'abonné numérique de détail*, Décision de télécom CRTC 2003-49, 21 juillet 2003.

[115] Source : Données recueillies par le CRTC.

fournisseur de service local. Le Conseil a également ordonné aux ESLT d'indiquer sur les factures aux clients une référence au site Web du Conseil en ce qui concerne la concurrence locale, et il les a enjoint d'établir un lien direct vers ce site depuis leurs propres sites Web.[116]

Dans le sondage Décima CRTC 2004, la firme a demandé aux consommateurs dans quelle mesure il était facile de comparer les prix et les fonctions qu'offrent les compagnies de services filaires locaux et interurbains, sans fil et Internet.[117] La même question avait été posée dans le sondage de 2003.[118] Les résultats des deux sondages figurent au tableau 6.2.6.

Tableau 6.2.6
Capacité des consommateurs de comparer les offres de services

	Service local		Interurbain		Service cellulaire		Internet	
	2003	2004	2003	2004	2003	2004	2003	2004
Facile à comparer	58 %	61 %	68 %	54 %	55 %	47 %	65 %	55 %
Pas facile à comparer	36 %	30 %	30 %	39 %	33 %	36 %	33 %	25 %
Ne savent pas / n'ont pas répondu ou le service ne s'applique pas	6 %	9 %	3 %	7 %	12 %	16 %	12 %	20 %

Source : Sondage Décima CRTC 2004 et Sondage Ipsos-Reid CRTC 2003
Base : Tous les ménages

La firme a demandé aux répondants s'ils s'étaient déjà abonnés au service interurbain d'une compagnie autre que leur compagnie de téléphone traditionnelle.[119] Quarante et un pour cent (41 %) ont affirmé l'avoir déjà fait.

Dans l'ensemble, 67 % des répondants ont dit avoir bénéficié de la concurrence dans les services de télécommunication.

Nouvelle réglementation touchant les services aux consommateurs

En 2003 et 2004, le Conseil a mis en oeuvre des mesures réglementaires pour faire en sorte que le service téléphonique de base fourni par les ESLT continue de répondre aux changements des consommateurs selon leurs besoins.

---

[116] *Demande présentée par Call-Net en vertu de la partie VII – Promotion de la concurrence dans les services locaux de résidence*, Décision de télécom CRTC 2004-4, 27 janvier 2004.

[117] Sondage Décima CRTC 2004, question 7.

[118] Sondage Ipsos-Reid, 2003, question 4 était fondée sur 1 055 répondants.

[119] Sondage Décima CRTC 2004, question 10.

Dans la décision 2003-86,[120] le Conseil a ordonné à Bell Canada et à Aliant Telecom de remettre à leurs clients des factures mensuelles détaillées compte tenu des avantages que présente une telle facturation.

Dans la décision 2004-31,[121] le Conseil a conclu que les ESLT ne peuvent ni suspendre ni débrancher les services tarifés d'un client qui a fait des paiements partiels suffisants pour couvrir les arriérés impayés de ces services.

En ce qui concerne la diminution du nombre de téléphones payants, en particulier dans les petites collectivités ou les collectivités rurales, le Conseil a conclu que les téléphones payants demeurent un service public important malgré l'implantation des services sans fil. Dans la décision 2004-47,[122] le Conseil a établi un processus de notification que les ESLT doivent utiliser lorsqu'elles prévoient retirer le dernier téléphone payant d'une collectivité. Le Conseil a également ordonné aux ESLT de mettre en oeuvre un programme de mise à niveau des téléscripteurs afin de rendre certains téléphones payants accessibles aux consommateurs sourds.

---

120 *Bell Canada et Aliant Telecom Inc. – Justification de la facturation mensuelle détaillée – Suivi de la décision 2002-34*, Décision de télécom CRTC 2003-86, 23 décembre 2003.

121 *Modalités de service – Débranchement pour cause de paiement partiel des frais*, Décision de télécom CRTC 2004-31, 11 mai 2004.

122 *Accès au service de téléphones payants*, Décision de télécom CRTC 2004-47, 15 juillet 2004.

6.3 Clients d'affaires

En 2003, environ 95 % des comptes filaires d'affaires concernaient de petites entreprises, mais les revenus générés par ces comptes représentaient moins de 18 % du total des revenus du service filaire d'affaires. Le tableau 6.3.1 indique sommairement la répartition pour 2003 des comptes des petites, moyennes, grandes et très grandes entreprises de même que les revenus correspondants enregistrés par les titulaires et les concurrents.[123]

Tableau 6.3.1
Compte des entreprises et répartition des revenus (2003)

	Nombre de comptes d'affaires				Revenus des entreprises			
	Petites	Moyennes	Grandes	Très grandes	Petites	Moyennes	Grandes	Très grandes
Titulaires	88,9 %	8,9 %	1,8 %	0,4 %	18,1 %	12,0 %	14,6 %	55,3 %
Concurrents	98,7 %	1,0 %	0,3 %	0,1 %	13,9 %	14,3 %	20,5 %	51,3 %
Industrie	94,7 %	4,2 %	0,9 %	0,2 %	17,2 %	12,5 %	15,8 %	54,5 %

Source : Données recueillies par le CRTC

Entre 1998 et 2003, le nombre de comptes propres aux grandes et aux très grandes entreprises combinés, en pourcentage du total des comptes d'affaires, est resté relativement constant, se situant à environ 1 % et 2 %.[124] Exprimés en pourcentage des revenus de l'ensemble du secteur d'affaires, les comptes d'affaires des grandes et des très grandes entreprises considérés ensemble sont restés relativement constants, se situant à environ 70 %.[125] En 2003, le nombre de comptes concernant les grandes entreprises était environ cinq fois supérieur au nombre des comptes relatifs aux très grandes entreprises. Mais en termes de revenus, la situation était presque inversée. Les revenus des très grandes entreprises étaient environ trois fois ceux des grandes entreprises.

Le diagramme 6.3.1 établit une comparaison entre les revenus totaux des titulaires et des concurrents dans le cas des services locaux, interurbains, de transmission de données et de liaisons spécialisées, et ce, pour les segments de marché des petites, moyennes, grandes et très grandes entreprises. Les titulaires se taillent la part du lion de ce groupe de services dans chacun des segments du marché, détenant environ 75 % des revenus de chacun des segments du marché des moyennes et grandes entreprises et environ 80 % des revenus de chacun des segments du marché des petites et très grandes entreprises.

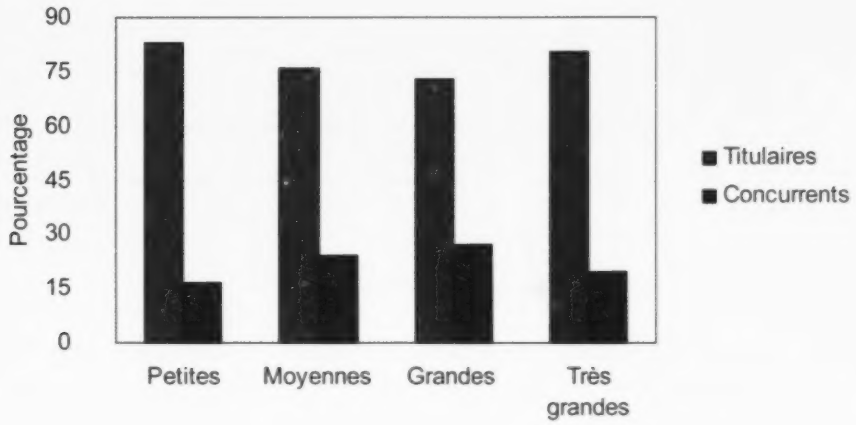
---

123 Aux fins du présent rapport, les clients d'affaires des services filaires ont été segmentés en petites, moyennes, grandes et très grandes entreprises. Une petite entreprise est définie comme un compte d'affaires qui produit moins de 6 000 $ de revenus de télécommunication par année. Une entreprise moyenne est définie comme un compte d'affaires qui génère des revenus annuels se situant entre 6 000 $ et 30 000 $. Une grande entreprise est définie comme un compte d'affaires qui produit des revenus annuels s'établissant entre 30 000 $ et 240 000 $. Une très grande entreprise est définie comme un compte d'affaires qui produit des revenus annuels supérieurs à 240 000 $.

124 Source : Données recueillies par le CRTC.

125 Source : Données recueillies par le CRTC.

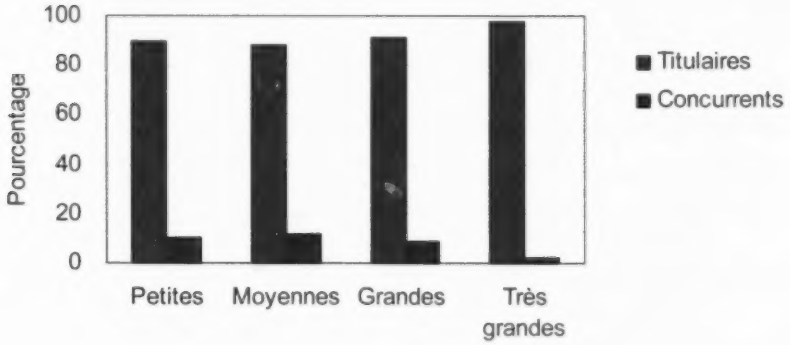
Diagramme 6.3.1
Total des revenus des services locaux, interurbains, de données et de liaisons spécialisées
Titulaires et concurrents (2003)



Source : Données recueillies par le CRTC

Le diagramme 6.3.2 établit une comparaison entre les revenus des services locaux des titulaires et des concurrents pour tous les segments de marché des petites, moyennes, grandes et très grandes entreprises. Les titulaires demeurent les fournisseurs dominants dans le secteur du service local d'affaires. Les concurrents ont accaparé environ 10 % des dépenses que les petites, moyennes et grandes entreprises ont consacrées au service local et seulement une part minime des celles des très grandes entreprises.

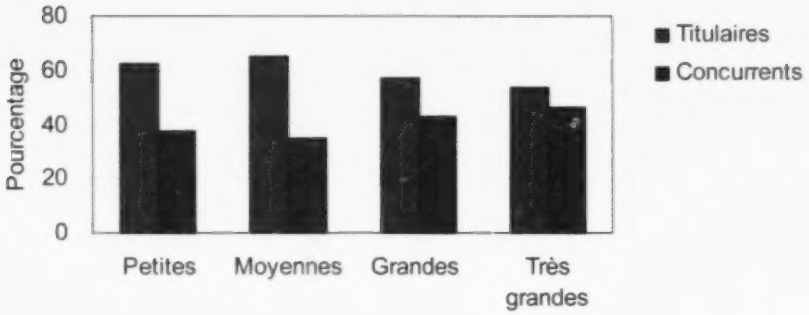
Diagramme 6.3.2
Revenus des entreprises locales – Titulaires et concurrents (2003)



Source : Données recueillies par le CRTC

Tel qu'il est exposé dans le diagramme 6.3.3, les concurrents desservaient environ 35 % du marché d'affaires des petites et moyennes entreprises de services interurbains alors qu'ils desservaient environ 42 % du marché d'affaires des grandes et très grandes entreprises.

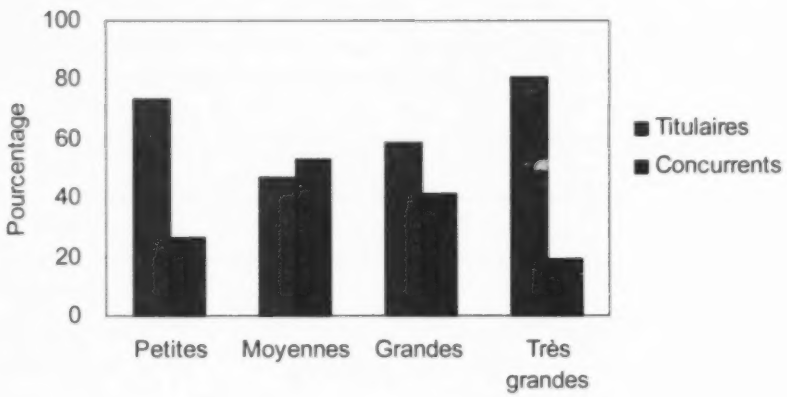
Diagramme 6.3.3
Revenus des entreprises de services interurbains
Titulaires et concurrents (2003)



Source : Données recueillies par le CRTC

En ce qui concerne les services de données et de liaisons spécialisées, les concurrents détenaient quelque 40 % à 50 % du marché des moyennes et grandes entreprises. Cependant, les titulaires conservaient plus de 75 % du segment des petites entreprises et environ 80 % du segment des très grandes entreprises.

Diagramme 6.3.4
Revenus des services de données et de liaisons spécialisées
Titulaires et concurrents (2003)



Source : Données recueillies par le CRTC

Sommaire des étapes de la concurrence dans les télécommunications canadiennes

Marché	Année	Détails
Données et liaisons spécialisées	1979	Permet l'interconnexion de circuits de transmission de données de liaisons spécialisées entre Télécommunications CNCP et Bell Canada.
Équipement terminal	1982	Les clients peuvent acheter leur propre équipement terminal (appareils téléphoniques).
Sans fil	1984	Un duopole a d'abord été créé en 1984, mais en 1995, Industrie Canada a attribué deux nouvelles licences nationales de services sans fil mobiles. C'est en 1984 que les modalités et les conditions que les fournisseurs de services sans fil doivent respecter pour s'interconnecter aux réseaux des compagnies de téléphone titulaires ont été établies.
Interurbain (revente)	1987	La revente de services interurbains a été autorisée pour la première fois en 1987 et les règles ont été assouplies en 1990. La revente de services interurbains internationaux a été autorisée en 1991.
Interurbain (fondé sur les installations)	1992	La concurrence fondée sur les installations a été autorisée en 1992, mais la pleine concurrence n'a commencé qu'en 1994, quand les titulaires ont été tenues de modifier leurs réseaux pour permettre aux clients de faire des appels interurbains sans composer de chiffres supplémentaires (égalité d'accès). La concurrence fondée sur les installations dans la fourniture de services internationaux a été autorisée en 1998.
Local	1997	Le cadre de la concurrence fondée sur les installations dans le marché des services locaux a été établi pour la plupart des grandes titulaires en 1997. L'année suivante, les grandes titulaires ont dû commencer à modifier leur réseau pour permettre aux clients de changer de fournisseurs de services sans changer de numéro de téléphone (transférabilité des numéros locaux).
Téléphones payants	1998	Les titulaires doivent mettre en place des tarifs d'accès et des ententes de service pour les nouveaux venus.

Sommaire des marchés de télécommunication canadiens assujettis aux décisions du CRTC en matière d'abstention

Marché	Année	Détails
Équipement terminal	1994	Ventes et location d'équipement terminal.
Sans fil	1994	Les services cellulaires, de communications personnelles, de radio mobile et de téléappel, sauf dans le cas des services mobiles offerts à l'interne par les fournisseurs titulaires. À compter de 1998, l'abstention a été étendue aux activités des titulaires de services mobiles, après que les garanties en matière de concurrence ont été mises en œuvre.
Services de satellite	1994	Initialement, les services de compression vidéo numérique de Télésat; et ultérieurement, d'autres services offerts par Télésat comme la vente/location de stations terrestres et les voies RF.
Services fournis par des entreprises non dominantes	1995	Des services offerts par des entreprises concurrentes non dominantes, par exemple les services interurbains, de transmission de données, Internet et de liaisons spécialisées.
Données et liaisons spécialisées	1997	Les services de liaisons spécialisées intercirconscriptions haute vitesse/service de données numériques fournis par les compagnies de téléphone titulaires sur des routes spécifiques.
Services Internet	1997	Les services Internet de détail offerts par les compagnies de téléphone titulaires en 1997 et par les câblodistributeurs en 1998.
Interurbain	1998	Services interurbains et sans frais d'interurbain.
Services internationaux	1998	Initialement, Téléglobe était exclue. Toutefois, certains services internationaux offerts par Téléglobe ont par la suite fait l'objet d'une abstention.

Sommaire des récentes décisions du CRTC sur la concurrence dans les télécommunications

Décision	Détails
Demande en vertu de la partie VII – Accès aux structures de soutènement des services publics d'électricité municipaux – ACTC c. MEA et al. – Décision finale, Décision Télécom CRTC 99-13, 28 septembre 1999.	Le Conseil a fixé les modalités et les conditions d'accès des compagnies de câblodistribution aux structures de soutènement de certaines entreprises de services publics. La Cour suprême du Canada a établi en mai 2003 que les lois actuelles n'habilitent pas les organismes de réglementation fédéraux à permettre aux câblodistributeurs d'installer leurs lignes le long des poteaux appartenant aux services publics municipaux et provinciaux.
Ledcor/Vancouver – Construction, exploitation et entretien de lignes de transmission à Vancouver, Décision CRTC 2001-23, 25 janvier 2001.	Le Conseil a fixé les modalités et conditions d'accès par Ledcor Industries et ses affiliées aux servitudes municipales à Vancouver. L'appel devant la Cour d'appel fédérale a été rejeté et l'autorisation d'appel devant la Cour suprême du Canada a été rejetée en septembre 2003.
Application des règles de reconquête dans le cas du service local de base, Décision de télécom CRTC 2002-1, 10 janvier 2002.	Le Conseil modifie les règles de reconquête du marché local en interdisant aux entreprises de services locaux titulaires d'essayer de reconquérir un client du service d'affaires pour ce qui est du service local de base, et un client du service de résidence, pour ce qui est du service local de base ou de tout autre service, durant les trois mois suivant le transfert du service local de base du client à un autre fournisseur de services locaux.
Cadre de réglementation applicable à la deuxième période de plafonnement des prix, Décision de télécom CRTC 2002-34, 30 mai 2002.	La décision sur le plafonnement des prix présentait de nouvelles règles pour déterminer les tarifs imposés à l'égard des services de téléphone locaux de TELUS, SaskTel, MTS, Bell Canada et Aliant Telecom. Elle prévoyait également un mécanisme modifié à l'égard de la qualité du service et l'obligation pour les titulaires de fournir l'accès au réseau numérique des concurrents (ARNC) sur la même base que les autres services des concurrents (tarifés à un coût plus un supplément de 15 %). Cette décision a permis la diminution de certains tarifs de gros des ESLT payés par les concurrents.
Mise en œuvre de la réglementation des prix pour Télébec et TELUS Québec, Décision de télécom CRTC 2002-43, 31 juillet 2002.	Le Conseil a fixé les modalités et conditions d'un régime de plafonnement des prix applicable à Télébec et à TELUS Québec pour une période de quatre ans commençant en 2002. Le Conseil a adopté un régime semblable à bien des égards aux régimes mis en œuvre pour les grandes ESLT dans la décision de télécom CRTC 2002-34.

Décision	Détails
Cadre régissant l'élargissement des zones d'appel local, Décision de télécom CRTC 2002-56, 12 septembre 2002 et *Demandes de sursis ainsi que de révision et de modification des décisions de télécom CRTC 2002-56 et 2003-57*, Décision de télécom CRTC 2004-56, 26 août 2004.	Le Conseil a établi un nouveau cadre pour l'élargissement des zones d'appel local. Les clients de ces zones seront assujettis à un supplément, pendant une période limitée, pour indemniser les fournisseurs de services interurbains des revenus perdus. Dans la décision 2004-56, le Conseil a conclu que les revendeurs à transit unique seront indemnisés pour les revenus perdus à l'égard des services qui font concurrence aux services interurbains.
GT Group Telecom Services Corp. c. Bell Canada – Non-conformité aux règles relatives au groupement, Décision de télécom CRTC 2002-58, 20 septembre 2002.	Le Conseil a conclu que la promotion de Bell Canada offrant aux clients du service d'affaires une réduction des frais d'interurbain à la condition que le client s'abonne au service local de Bell Canada est un service groupé dont elle doit faire approuver le tarif. Le Conseil a ordonné que ces services groupés fournis sans tarif approuvé devraient être interrompus et que toutes les ESLT déposent auprès du Conseil des renseignements sur des services semblables.
Tarifs provisoires applicables aux services de transit d'accès et de raccordement direct, Ordonnances de télécom CRTC 2002-384, 24 septembre 2002 et 2002-384-1, 30 septembre 2002 et *Tarifs provisoires révisés applicables au service de transit d'accès*, Ordonnance de télécom CRTC 2002-412, 31 octobre 2002.	Les tarifs à la minute applicables au raccordement direct et aux transits d'accès ont été réduits provisoirement à compter du 1er juin 2002 pour TELUS, SaskTel, MTS, Bell Canada et Aliant Telecom. Certains tarifs des transits d'accès ont été réduits jusqu'à 70 %.
Call-Net Enterprises Inc. c. Bell Canada – Respect des règles de reconquête, Décision de télécom CRTC 2002-73, 4 décembre 2002.	Le Conseil a conclu que Bell Canada contrevenait aux règles de reconquête du Conseil et lui a ordonné de cesser d'enfreindre les règles de reconquête, d'élaborer des procédures internes pour s'assurer de sa conformité et de lui faire rapport dans les 60 jours de ses procédures internes.
Mesures de protection à l'égard des affiliées des titulaires, groupements effectués par Bell Canada et questions connexes, Décision de télécom CRTC 2002-76, 12 décembre 2002.	Le Conseil a estimé que certains arrangements de source unique et de forfaits de Bell Canada et de Bell Nexxia impliquant des éléments de services tarifés de Bell Canada constituaient du groupement et il a obligé Bell Canada à soumettre à son approbation les tarifs concernant ces arrangements. Le Conseil a également resserré les règles selon lesquelles une ESLT peut fournir des services tarifés à une affiliée. Les taux, modalités et conditions de ces services tarifés fournis à une affiliée doivent être identiques à ceux qui s'appliqueraient si les services de télécommunication en question étaient fournis au public par l'ESLT, plutôt que par l'affiliée.

Décision	**Détails**
Examen des promotions, Avis public de télécom CRTC 2003-1-1, 13 mars 2003.	Le Conseil a suspendu l'étude des demandes de promotion par les ESLT dans le marché filaire local jusqu'à ce qu'il se prononce sur les règles concernant les promotions par les titulaires.
GT Group Telecom Services Corp. c. Aliant Telecom Inc. – Contraventions aux tarifs et infractions à la Loi sur les télécommunications, Décision de télécom CRTC 2003-23, 10 avril 2003.	Le Conseil a conclu qu'Aliant Telecom a contrevenu aux paragraphes 25(1) et 27(1) et (2) de la *Loi sur les télécommunications*. Le Conseil a pris des mesures face au comportement d'Aliant Telecom afin d'assurer la conformité avec ses tarifs et la Loi.
Mesures visant le respect de la réglementation par les compagnies de téléphone titulaires, Avis public de télécom CRTC 2003-4, 10 avril 2003.	Le Conseil a annoncé des mesures pour assurer la totale conformité des compagnies de téléphone titulaires avec la *Loi sur les télécommunications* et les décisions du Conseil, notamment la désignation d'inspecteurs en vertu de l'article 71 de la Loi.
Fourniture de services de télécommunication aux clients d'immeuble à logements multiples, Décision de télécom CRTC 2003-45, 30 juin 2003.	Le Conseil a établi les conditions et les principes visant la prestation des services de télécommunication aux clients habitant dans les immeubles à logements multiples (ILM), notamment des lignes directrices qui aideront les propriétaires d'immeuble et les entreprises de services locaux à négocier des conditions d'accès justes et indiquées. L'appel devant la Cour d'appel fédérale a été rejeté en juin 2004.
Call-Net Enterprises Inc. – Demande de suppression des restrictions à l'égard de la fourniture des services Internet de ligne d'abonné numérique de détail, Décision de télécom CRTC 2003-49, 21 juillet 2003.	Le Conseil a ordonné aux ESLT (sauf MTS) de fournir, sur demande, des services Internet de ligne d'abonné numérique de détail aux clients des services locaux de base de résidence des ESLC desservis par une ligne locale louée d'une ESLT qui seraient admissibles à ces services. Le Conseil a également enjoint à MTS de justifier pourquoi cette décision ne devrait pas s'appliquer à elle.
Conditions de service pour les entreprises de services locaux concurrentes sans fil et pour les services d'urgence offerts par les fournisseurs de service sans fil, Décision de télécom CRTC 2003-53, 12 août 2003.	Le Conseil a établi les conditions dans lesquelles les entreprises sans fil peuvent offrir le service en tant que ESLC sans fil et il a imposé des obligations relatives à la sécurité publique et des limitations de responsabilité pour toutes les entreprises sans fil.

Décision	**Détails**
Examen des arrangements personnalisés de Bell Canada déposés conformément à la Décision de télécom 2002-76, Décision de télécom CRTC 2003-63, 23 septembre 2003.	Le Conseil a conclu que les tarifs accompagnant les arrangements personnalisés (AP) déposés par Bell Canada conformément à la directive donnée par le Conseil dans la décision de télécom CRTC 2002-76, ne répondent pas aux exigences du Conseil concernant les taux, les modalités et les conditions qui devraient être publiés dans les tarifs. Le Conseil établit les critères concernant le degré de détails que Bell Canada doit fournir dans les tarifs accompagnant les AP. Le Conseil a également conclu que Bell Canada avait sous-évalué les composantes coûts de la Phase II des tests d'imputation déposés à l'appui des AP et il lui a ordonné de déposer des projets de tarifs prévoyant des taux qui permettront de générer les revenus indiqués dans cette décision ou de l'aviser si elle a interrompu la fourniture du service en question. L'appel devant la Cour fédérale d'appel a été entendu en septembre 2004.
Finalisation des indicateurs et des normes provisoires concernant la qualité du service dans le contexte de la concurrence Décision de télécom CRTC 2003-72, 30 octobre 2003.	Le Conseil a réglé plusieurs questions concernant la définition et la mise en application de certains indicateurs de la qualité du service liés à la concurrence et a approuvé de manière définitive dix d'entre eux, lesquels ont fait l'objet d'une analyse dans un rapport rédigé par le Groupe de travail Plan de travail (GTPT) du Comité directeur du CRTC sur l'interconnexion.
Demande présentée par Aliant Telecom Inc. concernant la conformité avec l'ordonnance Télécom CRTC 99-434, Décision de télécom CRTC 2003-74, 3 novembre 2003.	Le Conseil s'est abstenu, à certaines conditions, de réglementer les services de liaisons spécialisées intercirconscriptions (LSI) haut débit et les services de données numériques sur les routes où des concurrents de plusieurs entreprises de services locaux titulaires offrent ou fournissent des services à une largeur de bande DS-3 ou supérieure.
Demande présentée par Call-Net en vertu de la partie VII – Promotion de la concurrence dans les services locaux de résidence, Décision de télécom CRTC 2004-4, 27 janvier 2004.	Le Conseil a agréé, avec modifications, à la demande de Call-Net visant une campagne de sensibilisation du public visant à l'informer de l'existence et des modalités de la concurrence locale. Le Conseil a également acquiescé à la demande de prorogation, de trois mois à 12 mois, concernant la restriction relative à l'absence de contact dans le cadre des règles de reconquête.

Décision	**Détails**
FCI Broadband – Demande de suppression des restrictions à l'égard de la fourniture de services Internet de ligne d'abonné numérique de détail aux clients des services d'affaires, Décision de télécom CRTC 2004-34, 21 mai 2004.	Le Conseil a ordonné à Bell Canada, à Aliant Telecom, à SaskTel et à TELUS de fournir, sur demande, leurs services Internet de ligne d'abonné numérique de détail respectifs à tout client du service local de base d'affaires d'une entreprise de services locaux concurrente qui est desservi par une ligne locale louée auprès de l'une d'elles et qui y serait normalement admissible.

Principaux participants au marché

Entreprises titulaires

Les entreprises titulaires se divisent en deux catégories : les grandes et les petites. Depuis la dissolution de l'ancienne Alliance Stentor en 1998, les grandes entreprises titulaires se font concurrence en fournissant en dehors de leurs territoires de desserte traditionnels des services de télécommunication, tels que les services Internet et de transmission de données destinés aux clients du secteur d'affaires, les services sans fil, les services locaux d'affaires, les services de télécommunication internationaux ainsi qu'une capacité de transmission par satellite et les services de segments terrestres connexes (liaisons montante et descendante). Parallèlement, les grandes entreprises titulaires fusionnent de plus en plus.

L'arrivée de la concurrence a considérablement modifié le rôle des grandes entreprises titulaires. En effet, aujourd'hui, ces entreprises fournissent non seulement des services de détail, mais elles offrent aux concurrents tout un éventail de services de gros, conformément aux modalités et aux conditions établies par le CRTC. Ces services comprennent des services de groupement et de commutation de l'interurbain, des services de transit et de transport locaux ainsi que la co-implantation et les lignes locales dégroupées. Les entreprises titulaires, grandes et petites, offrent également à leurs clients et à leurs concurrents de détail, toute une gamme d'autres services, notamment le service Centrex et l'accès au réseau numérique.

Les grandes entreprises titulaires

Parmi les grandes entreprises titulaires, les plus importantes comprennent Aliant Telecom, Bell Canada, MTS (maintenant MTS Allstream Inc.)[1], SaskTel, TELUS, Téléglobe, Télésat, Norouestel, Télébec et TELUS Communications (Québec) Inc. (faisant maintenant partie de TELUS).

Fournisseurs titulaires de services hors territoire

Quatre titulaires exploitent activement à l'extérieur de leurs territoires. Il s'agit de Bell Canada (par l'entremise de Bell West Inc.), de MTS Allstream (à la suite de l'acquisition d'Allstream)[2], de SaskTel (par l'entremise de Navigata) et de TELUS.

---

1 Aux fins du présent rapport, qui porte essentiellement sur 2003, Allstream Inc. et MTS sont traitées comme des compagnies distinctes. Allstream est classée comme une concurrente et MTS comme une titulaire. Dans le présent rapport, les activités de l'ancienne Allstream sont classées comme services concurrents.

2 Ibid.

Les petites entreprises titulaires

Il existe 39 petites entreprises de téléphone titulaires au Canada. À l'exception de Prince Rupert City Telephones (CityTel) en Colombie-Britannique (qui appartient à la municipalité), ces entreprises sont dispersées en Ontario et au Québec. Les petites entreprises titulaires appartiennent à des municipalités ou à des intérêts indépendants, publics ou privés. À l'instar des grandes entreprises titulaires, elles bénéficient d'un monopole historique dans leur territoire d'exploitation respectif.

La majorité d'entre elles desservent principalement des régions rurales. Dans l'ensemble, les petites entreprises titulaires desservent moins de 2 % de la population totale du Canada.

Compte tenu de leurs zones de desserte restreintes, les petites entreprises titulaires n'offrent généralement pas de services interurbains fondés sur les installations. Toutefois, elles offrent un éventail de services téléphoniques locaux, de transmission de données, d'accès Internet et sans fil. O.N.Telcom (maintenant Ontera) fait exception à la règle. Elle œuvre dans un territoire relativement vaste du Nord de l'Ontario et fournit surtout des services d'interurbain ainsi que des services locaux. En outre, en plus d'offrir des services locaux, de transmission de données, sans fil et d'équipement terminal, NorthernTel, Limited Partnership a fait son entrée dans le marché de l'interurbain dans le nord-est de l'Ontario.

Dix-neuf petites entreprises titulaires sont membres de l'Ontario Telecommunications Association (OTA). Treize autres petites entreprises titulaires sont membres de l'Association des Compagnies de Téléphone du Québec inc. (ACTQ). Enfin, cinq petites entreprises titulaires appartenant à des municipalités font partie de la Canadian Alliance of Publicly-Owned Telecommunications Systems (CAPTS).

Fournisseurs de services concurrents

Dans le marché canadien des télécommunications, les fournisseurs de services concurrents offrent des services de télécommunication par voie de revente ou de fourniture d'installations, ou en combinant ces deux formules (hybribe).

Fournisseurs de services concurrents dotés d'installations

Il s'agit de fournisseurs de services concurrents qui possèdent leurs propres installations de transmission. Parmi eux, nous comptons Allstream, (désormais MTS Allstream Inc.)[3], Call-Net, Microcell, 360networks services ltd/360networks Canada Ltd. et FCI Broadband.

---

[3] Ibid.

Revendeurs

Les revendeurs ont fait leur entrée dans le marché de l'interurbain à la fin des années 1980. Pour fournir des services interurbains, ils revendent les installations et/ou les services d'entreprises titulaires et/ou concurrentes. Comme les revendeurs ne sont pas propriétaires des installations de transmission, ce ne sont pas des entreprises canadiennes et, par conséquent, ils ne sont pas assujettis aux restrictions touchant la propriété étrangère.

Les revendeurs fournissent à leurs clients d'affaires des services téléphoniques locaux, interurbains et autres, et ils fournissent aux abonnés des services de résidence des services interurbains et d'accès Internet. Ces compagnies comprennent notamment Primus Telecommunications Canada Inc., Distributel Communications Limited et YAK Communications (Canada) Inc.

Fournisseurs de services Internet (FSI) par voie de revente

Même si les entreprises titulaires et les entreprises de câblodistribution s'accaparent la majeure partie du marché de l'accès Internet, il existe également des centaines d'autres FSI indépendants partout au pays.[4] À l'instar des revendeurs, ces compagnies ne sont pas des entreprises canadiennes et elles ne sont donc pas assujetties aux restrictions touchant la propriété étrangère. Elles fournissent à des clients des services de résidence et d'affaires des services d'accès Internet, ainsi que des services d'hébergement Web, de commerce électronique et autres.

La majorité des FSI indépendants fournissent des services locaux alors que certains fournisseurs, comme AOL Canada, offrent des services à l'échelle nationale.

Fournisseurs de services de téléphones payants

Le marché des téléphones payants s'est ouvert à la concurrence en 1998. À ce moment-là, le Conseil a établi les taux d'accès des entreprises souhaitant raccorder leurs téléphones payants aux réseaux des entreprises titulaires. Depuis lors, de nombreux intervenants se sont inscrits comme fournisseurs de services de téléphones payants concurrents (FSTPC), dans l'intention de fournir des solutions de rechange concurrentielles aux offres des entreprises titulaires.[5] La vaste majorité de ces nouvelles entreprises sont soit inactives, soit très petites.

---

[4] Les FSI indépendants, dans ce contexte, renvoient aux FSI qui ne sont pas affiliés à des entreprises titulaires, à des entreprises de câblodistribution ou à d'autres entreprises dotées d'installations (comme Call-Net).

[5] On retrouve une liste des FSTPC actuels sur le site Web du Conseil : http://www.crtc.gc.ca/FRN/public/Iplists/cptsp.htm.

Fournisseurs de services de câblodistribution

Les plus grandes entreprises de câblodistribution fournissent un large éventail de services qui, outre le service Internet haute vitesse par modem câble, comprennent un large éventail d'autres services de télécommunication filaires et sans fil. Jusqu'ici, EastLink est la seule entreprise de câblodistribution canadienne à offrir des services téléphoniques par câble.

Compagnies de téléphone de services publics

Traditionnellement, de nombreuses compagnies de services publics (électricité, énergie, gaz et autres) gèrent leurs propres installations de télécommunication afin de combler des besoins en matière de services internes liés à la protection et à l'exploitation de leur système d'alimentation, de transmission de la voix et de données administratives. Ces compagnies sont propriétaires d'installations qui comprennent des systèmes radio à micro-ondes, des câbles de fibres optiques, des lignes électriques et des systèmes de radio mobile, même si les systèmes radio à micro-ondes sont en voie d'être remplacés par des systèmes à fibres optiques ou le seront.

L'entrée des compagnies de téléphone de services publics dans le marché des télécommunications a été relativement lente jusqu'ici, mais elle semble prendre de l'ampleur. Voici des exemples : la création de Hydro One Telecom Inc., qui fournit des services à l'échelle de la province, ainsi que les membres du FibreWired Network de l'Ontario, qui fournissent des services de télécommunication dans les régions métropolitaines desservies par la société mère de leurs services publics d'électricité.

Glossaire des termes et des acronymes[1]

Accès au réseau numérique (ARN) : service tarifé des ESLT qui permet la transmission numérique de l'information depuis les locaux du client à un autre local ou à un service réseau à l'intérieur de la circonscription.

Accès au réseau numérique propre aux concurrents (ARNC) : service autorisé par le Conseil et selon lequel certains éléments du service ARN sont fournis aux concurrents à des tarifs de gros prescrits. Ce service ne peut pas être utilisé pour la simple revente.

Circuit local : raccordement reliant l'équipement de l'abonné au central de la compagnie de téléphone (généralement appelé le « dernier kilomètre »).

Comité directeur du CRTC sur l'interconnexion (CDCI) : groupe d'intervenants chargé, avec l'aide du Conseil, de résoudre les questions technologiques, opérationnelles ou administratives liées à la mise en œuvre de la concurrence locale ainsi que les problèmes associés à d'autres questions relevant du domaine des télécommunications.

Entreprise de services locaux concurrente (ESLC) : fournisseur de services locaux doté d'installations; cette définition exclut les ESLT.

Entreprise de services locaux titulaire (ESLT) : entreprise ayant bénéficié d'un monopole des services téléphoniques locaux avant l'introduction de la concurrence.

Entreprise dotée d'installations : entreprise qui offre des services de télécommunication en utilisant ses propres installations de transmission.

Équipement terminal : équipement qui est installé dans les locaux de l'abonné et qui sert à effectuer des communications téléphoniques ou à transmettre des données (p. ex., poste téléphonique).

Fibres optiques : installation de transmission à large bande utilisant un faisceau lumineux pour transmettre un signal numérique à travers des torons transparents.

Fournisseur de services Internet (FSI) : entreprise qui offre des services d'accès Internet.

Ligne d'abonné numérique (LAN) : ligne locale de cuivre permettant la transmission de données haute vitesse.

Liaison spécialisée intercirconscription (LSI) : voie de communications spécialisée à tarif fixe reliant des points de différentes circonscriptions.

---

[1] Un glossaire de termes en télécommunication est disponible à l'adresse suivante : http://www.crtc.gc.ca/partvii/fm/monitor/glossary.htm.

Revente de Centrex : achat et revente en gros de services Centrex aux clients de détail.

Revente de services interurbains : achat et revente en gros de liaisons spécialisées ainsi que d'autres services intercirconscriptions associés à la fourniture de services interurbains à des clients de détail.

Sans fil fixe : transmission aérienne de point à point entre des dispositifs fixes.

Service analogique : transmission d'un ensemble de fréquences audibles permettant des communications téléphoniques ou un accès Internet commuté avec une ligne téléphonique ordinaire. Presque tous les téléphones de résidence sont des appareils analogiques. Les signaux analogiques sont généralement convertis en format numérique.

Service Centrex : service local offert par la compagnie de téléphone et assorti de divers ensembles de fonctions (p. ex., afficheur, renvoi automatique d'appels).

Service d'accès Internet par câble : service bidirectionnel de communication numérique haute vitesse permettant d'accéder au réseau Internet via les réseaux coaxiaux de télévision par câble.

Service de liaisons spécialisées : voie spécialisée de communication reliant deux ou plusieurs points.

Service filaire : service de télécommunication avec fil.

Service numérique : transmission de signaux de données binaires (séquence continue de 0 et de 1) utilisée pour les communications interordinateurs ou pour transmettre des signaux analogiques par codage numérique dans les réseaux téléphoniques et cellulaires numériques.

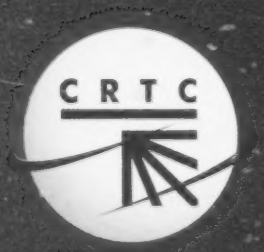
Service à large bande : aux fins du présent rapport, service permettant la transmission bidirectionnelle de la voix, de données et de communications multimédias dont la vitesse dans une direction dépasse 1,544 Mbps.

Service mobile : service sans fil comprenant les cellulaires analogiques et numériques (c'est-à-dire les services de communications personnelles ou SCP), mais pas le sans-fil fixe.

Service sans fil : service de télécommunication par ondes radioélectriques, cellulaire, satellite, micro-ondes et autres systèmes de transmission sans fil, y compris sans fil fixe.

Service sur bande étroite : aux fins du présent rapport, services de transmission bidirectionnelle de données ou de communications téléphoniques dont la vitesse dans l'une ou l'autre des directions ne dépasse pas 64 Kbps.

Structure de soutènement : structure telle que des poteaux et des conduits qui soutiennent les installations de transmission (câbles de cuivre et/ou fibres optiques).



Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes

Canadian Radio-television and Telecommunications Commission